

**Verkäufer / Verkäuferin  
sowie  
Kaufmann / Kauffrau  
im Einzelhandel**

**Ausbildungsrahmenplan**

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

## Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin

### Abschnitt A: wahlqualifikationsübergreifende, berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                                                   | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                                                  | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>1</b> | Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 2 Nummer 1) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben</li> <li>b) den Warenbereich, in dem ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Warensortiment einordnen</li> <li>c) Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen</li> <li>d) Kunden über Eigenschaften und Möglichkeiten der Verwendung von Waren aus dem Warenbereich, in dem ausgebildet wird, unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit informieren</li> <li>e) Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren</li> <li>f) Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, auch fremdsprachige, für Waren und Dienstleistungen anwenden</li> </ul> |
| <b>2</b> | Warenpräsentation und Werbemaßnahmen (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Konzepte für eine ansprechende Warenpräsentation erarbeiten und umsetzen, dabei Betriebs-, Verkaufs- und Lagerform, Sortiment und Zielgruppen, allgemeine Regeln der Warenpräsentation und der Warenplatzierung sowie verkaufpsychologische Erkenntnisse berücksichtigen</li> <li>b) Angebotsplätze nach absatzfördernden Gesichtspunkten auswählen und Waren unter Einsatz betriebsüblicher Dekorationsmittel platzieren und verkaufsfördernd präsentieren</li> <li>c) Preisänderungen im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben vornehmen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                  | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                 | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|          |                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>d) Werbemittel und Werbeträger unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens und der betrieblichen Vorgaben einsetzen</li> <li>e) Kunden über Werbeaktionen informieren</li> <li>f) Konkurrenzbeobachtungen planen, durchführen und auswerten, Verbesserungen für den eigenen Betrieb vorschlagen</li> <li>g) Vorschläge für Verbesserungen bei der Warenpräsentation erarbeiten, begründen und umsetzen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>3</b> | Preiskalkulation<br>(§ 4 Absatz 2 Nummer 3)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Berechnungen für Bezugs- und Preiskalkulationen durchführen</li> <li>b) im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnung vornehmen</li> <li>c) Möglichkeiten der Preisgestaltung bei der Kalkulation berücksichtigen</li> <li>d) Vorschläge für Preisänderungen entwickeln und die Folgen von Preisänderungen für Absatz, Umsatz und Ertrag beurteilen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>4</b> | Warenbestandskontrolle<br>(§ 4 Absatz 2 Nummer 4) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Warenbewegungen artikelgenau und zeitnah im Warenwirtschaftssystem erfassen, dabei Informationssysteme nutzen und Sicherheitsanforderungen einhalten</li> <li>b) bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes durch Nutzung des Warenwirtschaftssystems mitwirken</li> <li>c) Belege prüfen und bei Unstimmigkeiten entsprechende Schritte einleiten</li> <li>d) Warenbestände auf Menge und Qualität kontrollieren</li> <li>e) bei der Vorbereitung und Durchführung von Inventuren mitwirken, dabei die rechtlichen Bestimmungen beachten und Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen</li> <li>f) Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen ergreifen</li> </ul> |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                   | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                  | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|          |                                                    | g) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl, einleiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>5</b> | Warenannahme und -lagerung (§ 4 Absatz 2 Nummer 5) | a) Warenmenge kontrollieren und Verpackung auf Transportschäden überprüfen sowie bei Bedarf betriebsübliche Maßnahmen einleiten<br>b) Warenbelege und Frachtpapiere unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben kontrollieren<br>c) Waren sachgerecht lagern und pflegen<br>d) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung ergonomischer Anforderungen einsetzen und pflegen<br>e) Lagergrundsätze beachten, Lagerbestandskontrollen durchführen<br>f) Lagerkennziffern beurteilen und Optimierungsmöglichkeiten ableiten<br>g) im Lager und beim Umgang mit Verpackungen ökonomische und ökologische Anforderungen berücksichtigen, insbesondere Energie sparsam einsetzen |
| <b>6</b> | Verkaufen von Waren (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)        | a) auf Kunden mit Vorrang vor anderen Arbeiten freundlich und hilfsbereit eingehen, verbale und nonverbale Kommunikationsformen einsetzen und auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren<br>b) die Wünsche von Kunden in Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen unter Einsatz von Frage- und Gesprächsführungstechniken ermitteln, Angebote unterbreiten und auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren<br>c) in Kundengesprächen Kenntnisse über Waren anwenden<br>d) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen anbieten und die Kaufentscheidung fördern                                                               |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes             | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                            | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|          |                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>e) Waren kunden- und dienstleistungsorientiert unter Berücksichtigung der Betriebs- und Verkaufsform sowie unter Einhaltung von Rechtsvorschriften verkaufen und damit zur Kundenbindung beitragen</li> <li>f) auf Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünsche angemessen reagieren, bei deren Bearbeitung betriebliche Regelungen berücksichtigen und bei der sachgerechten Lösung von Konflikten mitwirken</li> <li>g) das eigene Verkaufsverhalten reflektieren, bewerten und verbessern</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7        | Servicebereich Kasse (§ 4 Absatz 2 Nummer 7) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Kasse unter Beachtung der betrieblichen Kassieranweisungen vorbereiten und bedienen</li> <li>b) den Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten beurteilen und das eigene Verhalten danach ausrichten</li> <li>c) bare und unbare Zahlungen abwickeln, dabei Preisnachlässe berücksichtigen und Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln beachten</li> <li>d) Kaufbelege erstellen sowie Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln</li> <li>e) bei der Kassiertätigkeit serviceorientiert mit Kunden kommunizieren, Stresssituationen an der Kasse bewältigen</li> <li>f) die Kassenabrechnung durchführen, den Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten und Ursachen für Kassendifferenzen ermitteln</li> </ul> |

**Abschnitt B:**  
**berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**  
**in den Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 Satz 1**

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                               | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                              | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>1</b> | Sicherstellung der Warenpräsenz (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) eingehende Waren unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften und der betrieblichen Vorgaben kontrollieren, mit dem betrieblichen Informationssystem erfassen sowie bei Abweichungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten</li> <li>b) bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bei der Warenannahme dokumentieren</li> <li>c) Reklamationen, insbesondere Bruch, Verderb und Schwund, aufnehmen und geeignete Maßnahmen mit internen und externen Lieferanten abstimmen und umsetzen</li> <li>d) optimale Bestände ermitteln, Auswirkungen von zu hohen und zu niedrigen Beständen analysieren und Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten</li> <li>e) den Warenfluss unter Nutzung des Warenwirtschaftssystems steuern und kontrollieren</li> <li>f) die Verfügbarkeit des Warenangebots unter Berücksichtigung saisonaler, nachfrage-, aktions- und frequenzbedingter Einflussfaktoren sowie unter Berücksichtigung regionaler Besonderheiten kontrollieren und im Bedarfsfall geeignete Maßnahmen einleiten</li> <li>g) Maßnahmen des Qualitätsmanagements bei der Lagerhaltung umsetzen</li> </ul> |
| <b>2</b> | Beratung von Kunden (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 2)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verkaufs- und Beratungsgespräche erfolgsorientiert führen und dabei vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden</li> <li>b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie über nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                                      | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                                     | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|          |                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Unterschiede zwischen Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen</li> <li>d) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen</li> <li>e) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargumente nutzen</li> <li>f) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen</li> <li>g) Kundentypologien und Verhaltensmuster unterscheiden und das Wissen darüber verkaufsfördernd in individuellen Verkaufs- und Beratungsgesprächen einsetzen</li> <li>h) Konfliktursachen feststellen, emotional geprägte Situationen sowie Stresssituationen im Verkauf bewältigen und Handlungsstrategien für den Umgang mit schwierigen Kunden anwenden</li> <li>i) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden</li> <li>j) die Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erläutern und dabei besonders das Erfordernis von Teamarbeit berücksichtigen</li> <li>k) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten</li> </ul> |
| <b>3</b> | Kassensystemdaten und Kundenservice<br>(§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 3) | <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) Kassivorgänge systemgerecht durchführen und dabei die Bedeutung der Kasse für die Steuerung des Daten- und Warenflusses berücksichtigen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                             | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                            | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|          |                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>d) Kassenberichte, insbesondere im Hinblick auf Artikel, Zahlungsmittel, Personaleinsatz und verkaufsfördernde Maßnahmen, auswerten</li> <li>e) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten</li> <li>f) auf der Grundlage der Kassenabrechnung den Geldtransport vorbereiten und die Verfügbarkeit von Wechselgeld sicherstellen</li> <li>g) bei Störungen des Kassensystems Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4        | Werbung und Verkaufsförderung (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 4) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern beurteilen</li> <li>b) Werbekosten und Werbeerfolg beurteilen</li> <li>c) Werbemittel und Werbeträger ziel- und kostenorientiert auswählen und einsetzen</li> <li>d) Auswirkungen preispolitischer Maßnahmen bewerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten</li> <li>e) Maßnahmen der visuellen Verkaufsförderung umsetzen und Kundenerwartungen berücksichtigen</li> <li>f) bei der Warenpräsentation die unterschiedlichen Sinne ansprechen und verkaufpsychologische Aspekte berücksichtigen</li> <li>g) Maßnahmen des Kundenservices zur Förderung des Verkaufserfolges nutzen</li> <li>h) Aktionen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten</li> <li>i) Werbeerfolgskontrollen durchführen und Verbesserungsvorschläge ableiten</li> </ul> |

**Abschnitt C:**  
**wahlqualifikationsübergreifende, integrativ zu vermittelnde**  
**Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                                                              | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                                                             | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>1</b> | Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 4 Absatz 4 Nummer 1)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</li> <li>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</li> <li>c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten</li> <li>d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</li> <li>e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen weiterentwickeln</li> <li>f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen</li> <li>g) berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</li> </ul> |
| <b>2</b> | Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 4 Nummer 2) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Funktion des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern</li> <li>b) die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern</li> <li>c) Einflüsse des Standortes, der Betriebs- und Verkaufsform, der Vertriebswege, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt einschätzen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                                           | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                                          | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>3</b> | Information und Kommunikation<br>(§ 4 Absatz 4 Nummer 3)                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die betriebliche Zusammenarbeit respektvoll, wertschätzend und vertrauensvoll im Team mitgestalten</li> <li>b) die Notwendigkeit der betrieblichen Personaleinsatzplanung begründen und zu ihrer Umsetzung beitragen</li> <li>c) angemessenes Feedback geben und annehmen</li> <li>d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen</li> <li>e) Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen</li> <li>f) Daten mit betriebsüblichen Verfahren erfassen, sichern und pflegen, Datenschutz und Datensicherheit beachten</li> </ul> |
| <b>4</b> | Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit<br>(§ 4 Absatz 4 Nummer 4) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung 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 sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>                                                                                                        |
| <b>5</b> | Umweltschutz<br>(§ 4 Absatz 4 Nummer 5)                                    | <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> </ul>                                                                                                                                |

---

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                     |
|----------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                | 3                                                                                            |
|          |                                  | d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen |

**Ausbildungsrahmenplan  
für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und  
zur Kauffrau im Einzelhandel**

**Abschnitt A:  
wahlqualifikationsübergreifende, berufsprofilgebende Fertigkeiten,  
Kenntnisse und Fähigkeiten**

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                                                   | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                                                  | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>1</b> | Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes (§ 5 Absatz 2 Nummer 1) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben</li> <li>b) den Warenbereich, in dem ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Warensortiment einordnen</li> <li>c) Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen</li> <li>d) Kunden über Eigenschaften und Möglichkeiten der Verwendung von Waren aus dem Warenbereich, in dem ausgebildet wird, unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit informieren</li> <li>e) Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren</li> <li>f) Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, auch fremdsprachige, für Waren und Dienstleistungen anwenden</li> </ul> |
| <b>2</b> | Warenpräsentation und Werbemaßnahmen (§ 5 Absatz 2 Nummer 2)                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Konzepte für eine ansprechende Warenpräsentation erarbeiten und umsetzen, dabei Betriebs-, Verkaufs- und Lagerform, Sortiment und Zielgruppen, allgemeine Regeln der Warenpräsentation und der Warenplatzierung sowie verkaufpsychologische Erkenntnisse berücksichtigen</li> <li>b) Angebotsplätze nach absatzfördernden Gesichtspunkten auswählen und Waren unter Einsatz betriebsüblicher Dekorationsmittel platzieren und verkaufsfördernd präsentieren</li> <li>c) Preisänderungen im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben vornehmen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                  | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                 | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|          |                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>d) Werbemittel und Werbeträger unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens und der betrieblichen Vorgaben einsetzen</li> <li>e) Kunden über Werbeaktionen informieren</li> <li>f) Konkurrenzbeobachtungen planen, durchführen und auswerten, Verbesserungen für den eigenen Betrieb vorschlagen</li> <li>g) Vorschläge für Verbesserungen bei der Warenpräsentation erarbeiten, begründen und umsetzen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>3</b> | Preiskalkulation<br>(§ 5 Absatz 2 Nummer 3)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Berechnungen für Bezugs- und Preiskalkulationen durchführen</li> <li>b) im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnung vornehmen</li> <li>c) Möglichkeiten der Preisgestaltung bei der Kalkulation berücksichtigen</li> <li>d) Vorschläge für Preisänderungen entwickeln und die Folgen von Preisänderungen für Absatz, Umsatz und Ertrag beurteilen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>4</b> | Warenbestandskontrolle<br>(§ 5 Absatz 2 Nummer 4) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Warenbewegungen artikelgenau und zeitnah im Warenwirtschaftssystem erfassen, dabei Informationssysteme nutzen und Sicherheitsanforderungen einhalten</li> <li>b) bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes durch Nutzung des Warenwirtschaftssystems mitwirken</li> <li>c) Belege prüfen und bei Unstimmigkeiten entsprechende Schritte einleiten</li> <li>d) Warenbestände auf Menge und Qualität kontrollieren</li> <li>e) bei der Vorbereitung und Durchführung von Inventuren mitwirken, dabei die rechtlichen Bestimmungen beachten und Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen</li> <li>f) Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen ergreifen</li> </ul> |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                   | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                  | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|          |                                                    | g) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl, einleiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>5</b> | Warenannahme und -lagerung (§ 5 Absatz 2 Nummer 5) | a) Warenmenge kontrollieren und Verpackung auf Transportschäden überprüfen sowie bei Bedarf betriebsübliche Maßnahmen einleiten<br>b) Warenbelege und Frachtpapiere unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben kontrollieren<br>c) Waren sachgerecht lagern und pflegen<br>d) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung ergonomischer Anforderungen einsetzen und pflegen<br>e) Lagergrundsätze beachten, Lagerbestandskontrollen durchführen<br>f) Lagerkennziffern beurteilen und Optimierungsmöglichkeiten ableiten<br>g) im Lager und beim Umgang mit Verpackungen ökonomische und ökologische Anforderungen berücksichtigen, insbesondere Energie sparsam einsetzen |
| <b>6</b> | Verkaufen von Waren (§ 5 Absatz 2 Nummer 6)        | a) auf Kunden mit Vorrang vor anderen Arbeiten freundlich und hilfsbereit eingehen, verbale und nonverbale Kommunikationsformen einsetzen und auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren<br>b) die Wünsche von Kunden in Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen unter Einsatz von Frage- und Gesprächsführungstechniken ermitteln, Angebote unterbreiten und auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren<br>c) in Kundengesprächen Kenntnisse über Waren anwenden<br>d) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen anbieten und die Kaufentscheidung fördern                                                               |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes              | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                             | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|          |                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>e) Waren kunden- und dienstleistungsorientiert unter Berücksichtigung der Betriebs- und Verkaufsform sowie unter Einhaltung von Rechtsvorschriften verkaufen und damit zur Kundenbindung beitragen</li> <li>f) auf Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünsche angemessen reagieren, bei deren Bearbeitung betriebliche Regelungen berücksichtigen und bei der sachgerechten Lösung von Konflikten mitwirken</li> <li>g) das eigene Verkaufsverhalten reflektieren, bewerten und verbessern</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7        | Servicebereich Kasse (§ 5 Absatz 2 Nummer 7)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Kasse unter Beachtung der betrieblichen Kassieranweisungen vorbereiten und bedienen</li> <li>b) den Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten beurteilen und das eigene Verhalten danach ausrichten</li> <li>c) bare und unbare Zahlungen abwickeln, dabei Preisnachlässe berücksichtigen und Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln beachten</li> <li>d) Kaufbelege erstellen sowie Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln</li> <li>e) bei der Kassiertätigkeit serviceorientiert mit Kunden kommunizieren, Stresssituationen an der Kasse bewältigen</li> <li>f) die Kassenabrechnung durchführen, den Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten und Ursachen für Kassendifferenzen ermitteln</li> </ul> |
| 8        | Einzelhandelsprozesse (§ 5 Absatz 2 Nummer 8) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organisation, Leistungen und Aufgaben entlang der Wertschöpfungskette des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|          |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>b) Einkauf, Sortimentsgestaltung, logistische Prozesse und Verkauf als Kernprozesse des Einzelhandels in die Wertschöpfungskette einordnen, Wechselwirkungen begründen, Zusammenhänge und Schnittstellen beurteilen, Schwachstellen und Fehlerquellen herausarbeiten und Verbesserungen zur Prozessgestaltung vorschlagen</li> <li>c) Optimierungsmöglichkeiten an den Schnittstellen zu Lieferanten und Herstellern aus Sicht des Verkaufs begründen und Vorschläge zu ihrer Umsetzung erarbeiten</li> <li>d) Arbeitsabläufe im Verkauf mit dem Ziel der Kundenorientierung und unter Berücksichtigung der Wechselwirkungen mit anderen Einzelhandelsprozessen gestalten</li> <li>e) die unterstützenden Prozesse Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Marketing, IT-Anwendungen und warenwirtschaftliche Analysen im eigenen Arbeitsbereich nutzen und Vorschläge zur Optimierung der Zusammenarbeit machen</li> <li>f) das betriebliche Controlling als Informations- und Steuerungsinstrument unterstützen und Ergebnisse des Controllings nutzen</li> <li>g) qualitätssichernde Maßnahmen entwickeln und durchführen</li> <li>h) zur Umsetzung betrieblicher Nachhaltigkeitsziele beitragen</li> </ul> |

**Abschnitt B:**  
**berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**  
**in den Wahlqualifikationen nach § 5 Absatz 3 Satz 1**

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                               | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                              | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>1</b> | Sicherstellung der Warenpräsenz (§ 5 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) eingehende Waren unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften und der betrieblichen Vorgaben kontrollieren, mit dem betrieblichen Informationssystem erfassen sowie bei Abweichungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten</li> <li>b) bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bei der Warenannahme dokumentieren</li> <li>c) Reklamationen, insbesondere Bruch, Verderb und Schwund, aufnehmen und geeignete Maßnahmen mit internen und externen Lieferanten abstimmen und umsetzen</li> <li>d) optimale Bestände ermitteln, Auswirkungen von zu hohen und zu niedrigen Beständen analysieren und Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten</li> <li>e) den Warenfluss unter Nutzung des Warenwirtschaftssystems steuern und kontrollieren</li> <li>f) die Verfügbarkeit des Warenangebots unter Berücksichtigung saisonaler, nachfrage-, aktions- und frequenzbedingter Einflussfaktoren sowie unter Berücksichtigung regionaler Besonderheiten kontrollieren und im Bedarfsfall geeignete Maßnahmen einleiten</li> <li>g) Maßnahmen des Qualitätsmanagements bei der Lagerhaltung umsetzen</li> </ul> |
| <b>2</b> | Beratung von Kunden (§ 5 Absatz 3 Satz 1 Nummer 2)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verkaufs- und Beratungsgespräche erfolgsorientiert führen und dabei vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden</li> <li>b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie über nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                                      | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                                     | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|          |                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Unterschiede zwischen Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen</li> <li>d) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen</li> <li>e) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargumente nutzen</li> <li>f) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen</li> <li>g) Kundentypologien und Verhaltensmuster unterscheiden und das Wissen darüber verkaufsfördernd in individuellen Verkaufs- und Beratungsgesprächen einsetzen</li> <li>h) Konfliktursachen feststellen, emotional geprägte Situationen sowie Stresssituationen im Verkauf bewältigen und Handlungsstrategien für den Umgang mit schwierigen Kunden anwenden</li> <li>i) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden</li> <li>j) die Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erläutern und dabei besonders das Erfordernis von Teamarbeit berücksichtigen</li> <li>k) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten</li> </ul> |
| <b>3</b> | Kassensystemdaten und Kundenservice<br>(§ 5 Absatz 3 Satz 1 Nummer 3) | <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) Kassivorgänge systemgerecht durchführen und dabei die Bedeutung der Kasse für die Steuerung des Daten- und Warenflusses berücksichtigen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                             | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                            | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|          |                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>d) Kassenberichte insbesondere im Hinblick auf Artikel, Zahlungsmittel, Personaleinsatz und verkaufsfördernde Maßnahmen auswerten</li> <li>e) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten</li> <li>f) auf der Grundlage der Kassenabrechnung den Geldtransport vorbereiten und die Verfügbarkeit von Wechselgeld sicherstellen</li> <li>g) bei Störungen des Kassensystems Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4        | Werbung und Verkaufsförderung (§ 5 Absatz 3 Satz 1 Nummer 4) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern beurteilen</li> <li>b) Werbekosten und Werbeerfolg beurteilen</li> <li>c) Werbemittel und Werbeträger ziel- und kostenorientiert auswählen und einsetzen</li> <li>d) Auswirkungen preispolitischer Maßnahmen bewerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten</li> <li>e) Maßnahmen der visuellen Verkaufsförderung umsetzen und Kundenerwartungen berücksichtigen</li> <li>f) bei der Warenpräsentation die unterschiedlichen Sinne ansprechen und verkaufpsychologische Aspekte berücksichtigen</li> <li>g) Maßnahmen des Kundenservices zur Förderung des Verkaufserfolges nutzen</li> <li>h) Aktionen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten</li> <li>i) Werbeerfolgskontrollen durchführen und Verbesserungsvorschläge ableiten</li> </ul> |

**Abschnitt C:**  
**berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**  
**in den Wahlqualifikationen nach § 5 Absatz 4 Satz 1**

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                                            | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                                           | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>1</b> | Beratung von Kunden in komplexen Situationen (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 1) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) im Beratungsgespräch vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden, dabei Leistungsversprechen des Unternehmens gegenüber Kunden vertreten</li> <li>b) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen</li> <li>c) im Beratungsgespräch Kommunikationstechniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit einsetzen</li> <li>d) Selbst- und Fremdbild reflektieren und bei der Kommunikation berücksichtigen</li> <li>e) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie über Verwendungsmöglichkeiten der Waren informieren</li> <li>f) Merkmale von Herstellermarken und Handelsmarken im Beratungsgespräch herausstellen</li> <li>g) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln von Waren im Beratungsgespräch herausstellen</li> <li>h) die Gesundheits- und Umweltverträglichkeit sowie die Nachhaltigkeit von Waren beurteilen und Kunden hierüber informieren</li> <li>i) Einwänden von Kunden überzeugend begegnen und den Verkaufsabschluss fördern</li> <li>j) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargument nutzen</li> <li>k) Informationsquellen zur Aneignung warenbezogener Kenntnisse nutzen</li> <li>l) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Möglichkeiten der Entsorgung von Waren informieren</li> </ul> |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                         | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                        | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|          |                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>m) Umtausch, Beschwerde und Reklamation auch in schwierigen Situationen unter Anwendung rechtlicher und betrieblicher Regelungen lösen und dabei sowohl die Interessen des Unternehmens vertreten als auch kundenorientiert handeln</li> <li>n) Ursachen von Konflikten in Verkaufssituationen analysieren und Schlussfolgerungen für künftige Verkaufsgespräche ableiten</li> <li>o) Stress auslösende Faktoren identifizieren und Strategien zur Stressbewältigung anwenden</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>2</b> | Beschaffung von Waren<br>(§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 2)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) den Warenbedarf für das Ausbildungssortiment unter Berücksichtigung von Kennziffern aus dem Warenwirtschaftssystem sowie unter Berücksichtigung künftiger verkaufsrelevanter Ereignisse ermitteln</li> <li>b) Waren unter Berücksichtigung von Bestellverfahren und Liefermodalitäten disponieren</li> <li>c) die Einhaltung von Vertrags- und Zahlungsbedingungen aus Beschaffungsverträgen kontrollieren und bei Abweichungen geeignete Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Maßnahmen zur Sicherstellung der Vollständigkeit der Waren ergreifen und bewerten</li> <li>e) Vorschläge zur Gestaltung des Warensortiments nach Auswertung warenwirtschaftlicher Daten erarbeiten, dabei insbesondere Umsatz, Handelsspanne, Qualität, Trends, Zielgruppen, Standort, Nachhaltigkeit und die Wettbewerbssituation beachten,</li> <li>f) an der Herausnahme und Neuaufnahme von Waren mitwirken</li> </ul> |
| <b>3</b> | Warenbestandssteuerung<br>(§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 3) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bestandsstatistiken erstellen, führen und auswerten</li> <li>b) Bestands- und Umsatzkennziffern analysieren und entsprechende Statistiken nutzen</li> <li>c) Maßnahmen zur Umsatzsteigerung, Ertragsverbesserung und Bestandsoptimierung ableiten sowie Umsetzungsvorschläge entwickeln und umsetzen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                                        | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                                       | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|          |                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>d) Warenbestände unter Berücksichtigung der Bestellvorschläge des Warenwirtschaftssystems erfolgsorientiert steuern</li> <li>e) Ursachen für Inventurdifferenzen feststellen, Vorschläge für Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen entwickeln und bei deren Umsetzung mitwirken</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4        | Kaufmännische Steuerung und Kontrolle<br>(§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 4) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung analysieren und Schlussfolgerungen ableiten</li> <li>b) Ergebnisse der betrieblichen Erfolgsrechnung analysieren und Verbesserungsmöglichkeiten insbesondere unter Berücksichtigung des Rohertrages entwickeln</li> <li>c) Statistiken erstellen und auswerten</li> <li>d) betriebliche Kennzahlen ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen sowie an deren Umsetzung mitwirken</li> <li>e) Auswirkungen unterschiedlicher Faktoren, insbesondere von Preisgestaltung, Beständen sowie Kosten, auf Kalkulation und Ertrag beurteilen</li> <li>f) Maßnahmen zur Verbesserung betrieblicher Arbeitsprozesse vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken</li> </ul> |
| 5        | Marketingmaßnahmen<br>(§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 5)                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Marktsituation am Standort unter besonderer Berücksichtigung von wirtschaftlichen und regionalen Gesichtspunkten analysieren und beurteilen</li> <li>b) den Marktauftritt von Mitbewerbern im stationären Handel und im Onlinehandel bewerten und unter Berücksichtigung wettbewerbsrechtlicher Vorgaben Vorschläge für Marketingmaßnahmen erarbeiten und begründen</li> <li>c) Instrumente der Marktbeobachtung einsetzen, Ergebnisse der Marktforschung zum Kaufverhalten auswerten und Vorschläge für den Einsatz von Marketinginstrumenten ableiten und begründen</li> </ul>                                                                                                                                                                 |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                                      | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                                     | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|          |                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>d) Informations- und Kaufverhalten von Zielgruppen unterscheiden, Konsequenzen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an der Umsetzung mitwirken</li> <li>e) verkaufsfördernde Maßnahmen unter Berücksichtigung von verkaufsstarken und verkaufsschwachen Zonen und unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben entwickeln und umsetzen</li> <li>f) Platzierungen im Verkaufsraum planen, umsetzen und deren Auswirkungen beurteilen</li> <li>g) Produktinformationen für die Verkaufsförderung kundenorientiert einsetzen</li> <li>h) Erfolgskontrollen vorbereiten, durchführen und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6        | Onlinehandel<br>(§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 6)                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) bei der Betreuung eines Onlineshops Rechtsvorschriften einhalten</li> <li>b) Wechselwirkungen zwischen Onlinehandel und stationärem Verkauf berücksichtigen</li> <li>c) den Produktkatalog im Onlineshop pflegen</li> <li>d) Instrumente des Onlinemarketings einsetzen und die Suchmaschinenplatzierung bewerten</li> <li>e) Kunden beim Onlinekauf beraten</li> <li>f) Feedback von Kunden im Onlinehandel auswerten und daraus Verbesserungsvorschläge für die Multi-Channel-Strategie des Betriebes ableiten</li> <li>g) Kennziffern für den Onlineshop ermitteln und auswerten</li> <li>h) Maßnahmen zur Verbesserung von Sortimentsstrukturen, Logistikprozessen und Marketingmaßnahmen im Rahmen einer Multi-Channel-Strategie vorschlagen</li> <li>i) mit IT-Dienstleistern den Onlinehandel weiterentwickeln sowie Maßnahmen zur Behebung von Störungen einleiten</li> </ul> |
| 7        | Mitarbeiterführung und -entwicklung<br>(§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 7) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Maßnahmenpläne zur Personalentwicklung aus betrieblichen Zielen ableiten, Zielerreichung überprüfen und Anpassungen vornehmen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                                                 | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                                                | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|          |                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>b) die Bedeutung von Motivation und Selbstverantwortung bei der Mitarbeiterführung berücksichtigen,</li> <li>c) Gespräche mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sowie Teambesprechungen ergebnisorientiert führen und reflektieren</li> <li>d) die Wirkungen verbaler und nonverbaler Kommunikation sowie die Unterschiede zwischen Selbstbild und Fremdbild reflektieren und in der Mitarbeiterführung nutzen</li> <li>e) Möglichkeiten der Konfliktlösung mit dem Ziel anwenden, Motivation, Arbeitsklima und Arbeitsleistung zu verbessern</li> <li>f) Methoden des Selbst- und Zeitmanagements einsetzen</li> <li>g) Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei ihrer Tätigkeit konstruktiv unterstützen und die Zusammenarbeit im Team fördern</li> <li>h) aus Personaleinsatz und Personalbedarfsplanung sowie aus Mitarbeiterpotenzial und Qualifikationsbedarf Maßnahmen der Personalentwicklung ableiten und umsetzen</li> <li>i) Personaleinsatzplanung erstellen</li> <li>j) arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften bei Personalplanung und Personaleinsatz anwenden</li> </ul> |
| <b>8</b> | Vorbereitung unternehmerischer Selbständigkeit<br>(§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 8) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Chancen und Risiken für ein Handelsunternehmen einschätzen, ein Unternehmenskonzept unter Berücksichtigung von Innovationen entwickeln</li> <li>b) Marktforschungsdaten und Standortanalysen auswerten und für das Unternehmenskonzept nutzen</li> <li>c) persönliche und fachliche Kompetenzen für eine unternehmerische Selbständigkeit kritisch reflektieren</li> <li>d) eine geeignete Rechtsform für das Unternehmen auswählen und einen Businessplan erstellen, präsentieren und begründen</li> <li>e) Personalbedarf ermitteln und Rekrutierungsmöglichkeiten auswählen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

---

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|          |                                  | f) die Unternehmensfinanzierung unter Berücksichtigung von Finanzierungsquellen und Fördermöglichkeiten planen<br>g) erforderliche Versicherungen und Steuerpflichten bei der Planung berücksichtigen<br>h) Kennziffern der Unternehmensbewertung nutzen, daraus Maßnahmen ableiten und dabei Nachhaltigkeit berücksichtigen |

**Abschnitt D:**  
**wahlqualifikationsübergreifende, integrativ zu vermittelnde**  
**Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                                                              | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                                                             | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>1</b> | Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 5 Absatz 5 Nummer 1)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</li> <li>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</li> <li>c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten</li> <li>d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</li> <li>e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen weiterentwickeln</li> <li>f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen</li> <li>g) berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</li> </ul> |
| <b>2</b> | Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes (§ 5 Absatz 5 Nummer 2) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Funktion des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern</li> <li>b) die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern</li> <li>c) Einflüsse des Standortes, der Betriebs- und Verkaufsform, der Vertriebswege, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt einschätzen</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes                                           | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                                                          | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>3</b> | Information und Kommunikation<br>(§ 5 Absatz 5 Nummer 3)                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die betriebliche Zusammenarbeit respektvoll, wertschätzend und vertrauensvoll im Team mitgestalten</li> <li>b) die Notwendigkeit der betrieblichen Personaleinsatzplanung begründen und zu ihrer Umsetzung beitragen</li> <li>c) angemessenes Feedback geben und annehmen</li> <li>d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen</li> <li>e) Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen</li> <li>f) Daten mit betriebsüblichen Verfahren erfassen, sichern und pflegen, Datenschutz und Datensicherheit beachten</li> </ul> |
| <b>4</b> | Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit<br>(§ 5 Absatz 5 Nummer 4) | <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung 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 sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>                                                                                                        |
| <b>5</b> | Umweltschutz<br>(§ 5 Absatz 5 Nummer 5)                                    | <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> </ul>                                                                                                                                |

---

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                     |
|----------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 2                                | 3                                                                                            |
|          |                                  | d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen |