

## Ausbildungsrahmenplan für die Ausbildung zum Fachpraktiker im Verkauf /zur Fachpraktikerin im Verkauf

– Sachliche Gliederung –

Anlage 1  
(zu § 8)

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

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



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



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

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

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1.3	Warenlagerung (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bestimmungen für die Lagerung spezieller Warengruppen anwenden</li> <li>b) Ware im Verkaufsraum, insbesondere unter dem Gesichtspunkt der Werbewirksamkeit, platzieren</li> </ul>
2.	Beratung und Verkauf (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 2)	
2.1	Beratungs- und Verkaufsgespräche (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Struktur zweier Warengruppen eines Warenbereichs im Ausbildungsbetrieb nach Breite und Tiefe darstellen</li> <li>b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs informieren</li> <li>c) Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufsgespräch herausstellen</li> <li>d) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen von Wertstoffen, insbesondere Verpackung, Batterien, Leergut sowie über deren umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten informieren.</li> <li>e) Trends beobachten und als Verkaufsargument nutzen</li> <li>f) im Kundengespräch warenspezifisch Mengen und Preise ermitteln, insbesondere beim Wiegen und Messen</li> <li>g) unterschiedliche Kundentypen beschreiben</li> <li>h) Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag und Kundenzufriedenheit beschreiben</li> <li>i) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und nutzen</li> </ul>
2.2	Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) im Umgang mit Kunden Einfühlungsvermögen zeigen und situationsgerecht handeln</li> <li>b) Stresssituationen im Verkauf bewältigen</li> <li>c) Konflikte wahrnehmen und Lösungen im Beratungsgespräch entwickeln</li> <li>d) betriebliche Vorgaben beim Umgang mit schwierigen Kunden umsetzen</li> <li>e) bei Beschwerden und Reklamationen mitwirken, dabei die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln</li> </ul>
3.	Kasse (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 3)	
3.1	Service an der Kasse (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen</li> <li>b) Kunden beim Kassivorgang Serviceleistungen anbieten</li> <li>c) Kassbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten erläutern, das eigene Verhalten danach ausrichten</li> </ul>

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

**Abschnitt C: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 8 Absatz 2, Abschnitt C, Nr. 1)	
---	--	--



Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1.1	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.1)	a) Funktion des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft erklären b) Leistungen des Einzelhandels an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern c) Betriebs- und Verkaufsform des Ausbildungsbetriebes erläutern d) Formen der Zusammenarbeit im Einzelhandel an Beispielen aus dem Ausbildungsbetrieb erklären
1.2	Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.2)	a) Einflüsse auf den Ausbildungsbetrieb erläutern, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standort</li> <li>• Verkaufsform</li> <li>• Sortimentsgestaltung</li> <li>• Preisgestaltung</li> <li>• Verkaufsraumgestaltung</li> <li>• Mitbewerber / Konkurrenten</li> </ul>
1.3	Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.3)	a) Aufbau des Ausbildungsbetriebes erklären: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuständigkeiten</li> <li>• Verantwortlichkeiten</li> <li>• Zusammenarbeit der Bereiche</li> </ul> b) Aufgaben und Arbeitsabläufe im Ausbildungsbetrieb darstellen c) Organisationen benennen, die mit dem Ausbildungsbetrieb zusammenarbeiten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wirtschaftsorganisationen</li> <li>• Behörden</li> <li>• Gewerkschaften</li> <li>• Berufsgenossenschaft</li> </ul>
1.4	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.4)	a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag beschreiben b) Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung erläutern c) wichtige Bestimmungen des Arbeits-, Tarif- und Sozialrechtes nennen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitszeit</li> <li>• Jugendarbeitsschutz</li> <li>• Krankheit</li> <li>• Urlaub</li> <li>• Mitbestimmung</li> <li>• Kündigung</li> </ul> d) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages sowie die für eine Beschäftigung erforderlichen Personalpapiere nennen e) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden sowie Maßnahmen zur Brandbekämpfung beschreiben</li> </ul>
1.6	Umweltschutz (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.6)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>
2.	Information und Kommunikation (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr.2)	
2.1	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informations- und Kommunikationssysteme des Ausbildungsbetriebes nutzen</li> <li>b) Möglichkeiten der Datenübertragung und Informationsbeschaffung nutzen; Sicherheitsanforderungen beachten</li> <li>c) Daten eingeben, mit betriebsüblichen Verfahren sowie unter Beachtung des Datenschutzes sichern und pflegen</li> </ul>
2.2	Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Information, Kommunikation und Kooperation zur Förderung von Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen</li> <li>b) Aufgaben im Team bearbeiten</li> <li>c) in das Team integrieren; eine positive Gesprächskultur fördern</li> <li>d) mit Konflikten umgehen und zu ihrer Vermeidung beitragen</li> <li>e) Bedeutung von Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit beschreiben</li> <li>f) Rückmeldungen geben und entgegennehmen</li> <li>g) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen</li> </ul>