

Verordnung über die Berufsausbildung zum Floristen/zur Floristin

(FloristAusbV)

28.02.1997

Verordnung über die Berufsausbildung zum Floristen/zur Floristin vom 28. Februar 1997 (BGBl. I S. 396), geändert durch die Verordnung vom 2. Juli 2002 (BGBl. I S. 2480)

Stand: Geändert durch V v. 2. 7.2002 I 2480

Auf Grund des § 25 Abs. 1 des Berufsbildungsgesetzes vom 14. August 1969 (BGBl. I S. 1112), der zuletzt durch § 24 Nr. 1 des Gesetzes vom 24. August 1976 (BGBl. I S. 2525) geändert worden ist, in Verbindung mit Artikel 56 des Zuständigkeitsanpassungsgesetzes vom 18. März 1975 (BGBl. I S. 705) und dem Organisationserlaß vom 17. November 1994 (BGBl. I S. 3667) verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie:

§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

Der Ausbildungsberuf Florist/Floristin wird staatlich anerkannt.

§ 2 Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

§ 3 Ausbildungsberufsbild

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. Berufsbildung,
2. Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes,
3. Arbeits- und Tarifrecht, Personalwesen,
4. Arbeitsschutz, Arbeitssicherheit,
5. Umweltschutz, rationelle Energieverwendung,
6. Planen von Arbeitsabläufen, Einsetzen und Pflegen von Werkzeugen, Geräten und Maschinen,
7. Bestimmen, Einordnen, Versorgen und Pflegen von Pflanzen und Pflanzenteilen,

8. Gestalten von Pflanzen- und Blumenschmuck,
9. Anwenden berufsbezogener rechtlicher Vorschriften; Abgabe von Pflanzenschutzmitteln im Fachhandel,
10. Beschaffen und Lagern von Waren:
 - 10.1 Einkauf,
 - 10.2 Warenannahme, Lagerung und Bestandsüberwachung,
11. Beratung und Verkauf:
 - 11.1 Verkaufsförderung und -vorbereitung,
 - 11.2 Beraten und Bedienen von Kunden,
12. kaufmännische Steuerung und Kontrolle.

§ 4 Ausbildungsrahmenplan

(1) Die Fertigkeiten und Kenntnisse nach § 3 sollen nach der in der Anlage enthaltenen Anleitung zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

(2) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so vermittelt werden, daß der Auszubildende zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt wird, die insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Die in Satz 1 beschriebene Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 7 und 8 nachzuweisen.

§ 5 Ausbildungsplan

Der Ausbildende hat unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplanes für den Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 6 Berichtsheft

Der Auszubildende hat ein Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises zu führen. Ihm ist Gelegenheit zu geben, das Berichtsheft während der Ausbildungszeit zu führen. Der Ausbildende hat das Berichtsheft regelmäßig durchzusehen.

§ 7 Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll vor dem Ende des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage für das erste Ausbildungsjahr und auf die unter laufender Nummer 1 Buchstabe a, laufender Nummer 2 Buchstabe a, laufender Nummer 3 Buchstabe b und d, laufender Nummer 5.2 Buchstabe a bis e, laufender Nummer 6.1 Buchstabe b bis f sowie laufender Nummer 7 Buchstabe a bis c für das zweite Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den

im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist praktisch und schriftlich durchzuführen.

(4) In der praktischen Prüfung soll der Prüfling zeigen, daß er die erworbenen Fertigkeiten und Kenntnisse praxisbezogen anwenden kann. Er soll in höchstens drei Stunden vier Aufgaben durchführen. Hierfür kommen insbesondere in Betracht:

1. Andrahten und Stützen von pflanzlichen Werkstoffen,
2. Wattieren, Abwickeln,
3. Binden eines Kranzes und
4. Fertigen eines Straußes nach den Grundregeln der Gestaltung.

(5) In der schriftlichen Prüfung soll der Prüfling in insgesamt 180 Minuten praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus folgenden Gebieten bearbeiten:

1. Berufsbildung, Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes, Arbeits- und Tarifrecht,
2. Arbeitsschutz, Arbeitssicherheit, Umweltschutz, rationelle Energie- und Materialverwendung,
3. Wachstumsfaktoren und Lebensvorgänge von Pflanzen,
4. Bedarfsermittlung,
5. Warenannahme,
6. Verkaufsvorbereitung,
7. Kalkulation von Verkaufspreisen.

(6) Die in Absatz 5 genannte Prüfungsdauer kann insbesondere unterschritten werden, soweit die schriftliche Prüfung in programmierter Form durchgeführt wird.

§ 8 Abschlußprüfung

(1) Die Abschlußprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung ist praktisch und schriftlich durchzuführen.

(3) In der praktischen Prüfung soll der Prüfling zeigen, daß er Arbeitsabläufe planen, Arbeitstechniken und Regeln der Gestaltung praxisbezogen anwenden, Kunden beraten sowie Arbeitsschutz, Arbeitssicherheit, Natur- und Umweltschutz berücksichtigen kann. Er soll in insgesamt höchstens drei Stunden eine komplexe Prüfungsaufgabe einschließlich eines Beratungsgespräches sowie in höchstens zwei Stunden drei Arbeitsproben durchführen.

1. Für die Prüfungsaufgabe kommen insbesondere in Betracht:

Planen und Herstellen eines Pflanzen- und Blumenschmucks aus einem der nachstehend genannten Bereiche nach Wahl des Prüflings:

- a) Hochzeitsschmuck,
- b) Trauerschmuck,

- c) Raumschmuck,
- d) Tischschmuck.

Dazu ist eine Skizze mit Farbangabe, eine Liste pflanzlicher und nichtpflanzlicher Werkstoffe nach Menge, Art und Qualität sowie eine Kalkulation zu erstellen. Diese Aufgabenstellung soll Ausgangspunkt für ein kundenorientiertes Beratungsgespräch sein. Innerhalb der Prüfungsaufgabe sollen höchstens 30 Minuten auf das Beratungsgespräch entfallen.

- 2. Als Arbeitsproben kommen insbesondere in Betracht:
 - a) Binden eines Straußes,
 - b) Fertigen einer gesteckten Gefäßfüllung und
 - c) Bepflanzen eines Gefäßes.

Die Prüfungsaufgabe soll mit 70 vom Hundert und die Arbeitsproben sollen mit 30 vom Hundert gewichtet werden.

(4) In der schriftlichen Prüfung soll der Prüfling anhand praxisbezogener Aufgaben oder Fälle zeigen, daß er die fachlichen, wirtschaftlichen und ökologischen Zusammenhänge im Floristbetrieb versteht sowie die Bedarfs- und Sortimentsstruktur überblickt. Es sind Fragen und Aufgaben insbesondere aus folgenden Gebieten zu bearbeiten:

- 1. im Prüfungsfach Technologie:
 - 1.1 Gestalten mit pflanzlichen und nichtpflanzlichen Werkstoffen,
 - 1.2 Bestimmen, Einordnen, Versorgen und Pflegen handelsüblicher Pflanzen und Pflanzenteile,
 - 1.3 Anwenden fachspezifischer Rechtsvorschriften, insbesondere erforderliche fachliche Kenntnisse gemäß Pflanzenschutz-Sachkundeverordnung, Natur- und Umweltschutz;
- 2. im Prüfungsfach Warenwirtschaft:
 - 2.1 Einkauf, Verkauf, Dienstleistung,
 - 2.2 betriebliche Abläufe und kaufmännische Kontrolle,
 - 2.3 Warensortimente;
- 3. im Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde:

allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt.

(5) Für die schriftliche Prüfung ist von folgenden zeitlichen Höchstwerten auszugehen:

- 1. im Prüfungsfach Technologie 90 Minuten,
- 2. im Prüfungsfach Warenwirtschaft 90 Minuten,
- 3. im Prüfungsfach Wirtschafts- und Sozialkunde 60 Minuten.

(6) Sind in der schriftlichen Prüfung die Prüfungsleistungen in bis zu zwei Fächern mit "mangelhaft" und in den übrigen Fächern mit mindestens "ausreichend" bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit "mangelhaft" bewerteten Fächer die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Das Fach ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für dieses Prüfungsfach sind die Ergebnisse der schriftlichen Prüfung und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(7) Die Prüfung ist bestanden, wenn jeweils in der praktischen und schriftlichen Prüfung sowie innerhalb der schriftlichen Prüfung im Prüfungsfach Technologie mindestens ausreichende Leistungen erbracht sind. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsfach mit "ungenügend" bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 9 Aufhebung von Vorschriften

Die bisher festgelegten Berufsbilder, Berufsausbildungspläne und Prüfungsanforderungen für den Ausbildungsberuf Florist/Floristin sind nicht mehr anzuwenden.

§ 10 Übergangsregelung

Auf Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, sind die bisherigen Vorschriften weiter anzuwenden, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren die Anwendung der Vorschriften dieser Verordnung.

§ 11 Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 1997 in Kraft.

Anlage (zu § 4)

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Floristen/zur Floristin

Fundstelle des Originaltextes: BGBl. I 1997, 399 - 404

Abschnitt I

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr			
			1	2	3	4
1	Berufsbildung (§ 3 Nr. 1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluß, Dauer und Beendigung, erklären b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen d) Bedeutung beruflicher Wettbewerbe und floristischer Veranstaltungen erläutern 	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln			
2	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 3 Nr. 2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Aufbau und Aufgaben des ausbildenden Betriebes und die Stellung am Markt erläutern b) Organisation des ausbildenden Betriebes, wie Einkauf, Verkauf, Dienstleistung und Verwaltung, erklären c) Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Belegschaft zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen, Sozialversicherungsträgern und Gewerkschaften nennen d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben 				
3	Arbeits- und Tarifrecht, Personalwesen (§ 3 Nr. 3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Arten und Bestandteile von Arbeitsverträgen unterscheiden b) Rechte und Pflichten aus dem Arbeits- und Tarifvertrag erläutern c) Funktion der Tarifvertragsparteien erläutern d) bei der innerbetrieblichen Zusammenarbeit mitwirken e) Bestandteile von Entgeltabrechnungen erklären und Nettovergütung ermitteln f) Personalpapiere, die im Zusammenhang mit Beginn und Beendigung eines Arbeitsverhältnisses notwendig sind, beschreiben g) betriebliche Arbeitszeitregelungen unter rechtlichen und organisatorischen Gesichtspunkten beschreiben 				

		h) Ziele und Aufgaben der Personalplanung, insbesondere des Personaleinsatzes, beschreiben	
		i) Gesichtspunkte für die Einstellung und Beurteilung von Mitarbeitern erläutern	
4	Arbeitsschutz, Arbeitssicherheit (§ 3 Nr. 4)	a) Aufgaben des betrieblichen Arbeitsschutzes sowie der zuständigen Berufsgenossenschaften und der Gewerbeaufsicht erläutern	
		b) wesentliche Bestimmungen der für den ausbildenden Betrieb geltenden Arbeitsschutzgesetze nennen	
		c) berufsbezogene Arbeitsschutzvorschriften bei den Arbeitsabläufen anwenden	
		d) unfallverursachendes Verhalten sowie berufstypische Unfallquellen und -situationen beschreiben	
		e) Gefahren des elektrischen Stroms beschreiben	
		f) wesentliche Vorschriften über die Feuer- und Brandschutzmaßnahmen nennen	
		g) Verhalten bei Unfällen beschreiben und Maßnahmen zur Ersten Hilfe einleiten	
5	Umweltschutz, rationelle Energieverwendung (§ 3 Nr. 5)	a) zur rationellen Energie- und Materialverwendung im beruflichen Beobachtungs- und Einwirkungsbereich beitragen	
		b) zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen beitragen	
		c) Stoffe und Materialien umweltgerecht einsetzen und entsorgen	
6	Planen von Arbeitsabläufen, Einsetzen und Pflegen von Werkzeugen, Geräten und Maschinen (§ 3 Nr. 6)	a) Arbeitsschritte festlegen	
		b) Arbeitsplatz einrichten sowie Material und Arbeitsmittel bereitstellen	
		c) Werkzeuge handhaben	
		d) Geräte und Maschinen unter Berücksichtigung der Bedienungsanleitung und der Sicherheitsvorschriften einsetzen	6
		e) Informations- und Kommunikationstechniken anwenden	
7	Bestimmen, Einordnen, Versorgen und Pflegen von Pflanzen und Pflanzenteilen (§ 3 Nr. 7)	a) handelsübliche Pflanzen und Pflanzenteile in das botanische System einordnen	
		b) Blütenkalender aufstellen	7
		c) Sorten und Herkunft von Pflanzen und Pflanzenteilen erläutern	
		d) Lebensvorgänge von Pflanzen unter Berücksichtigung ihrer Ansprüche an die Wachstumsfaktoren fördern	11
		e) Pflanzen pflegen	
		f) Schnittware entsprechend ihren spezifi-	

		schen Ansprüchen versorgen	
8	Gestalten von Pflanzen- und Blumenschmuck (§ 3 Nr. 8)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gestaltungselemente einsetzen und Gestaltungsregeln anwenden b) Fertigungstechniken ausführen, insbesondere andrahten, stützen, wattieren, abwickeln c) Präsenze und Verpackungen schmücken d) Pflanzen, Blumen und Werkstoffe dem Verwendungszweck entsprechend auswählen e) Sträuße und Gestecke nach den Grundregeln der Gestaltung anfertigen f) Girlanden und Kranzkörper binden g) Pflanzungen nach den Grundregeln der Gestaltung durchführen 	<ul style="list-style-type: none"> 5 4 5 2 2
9	Anwenden berufsbezogener rechtlicher Vorschriften; Abgabe von Pflanzenschutzmitteln im Fachhandel (§ 3 Nr. 9)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung und Ziel des Pflanzenschutzgesetzes und der Pflanzenschutz-Sachkundeverordnung erläutern b) Begriffe des Pflanzenschutzgesetzes, insbesondere integrierter Pflanzenschutz, Pflanzenschutzmittel, Nützlinge, Inverkehrbringen von Pflanzenschutzmitteln, Pflanzenschutzgeräten - nichtgewerblicher Bereich - und Pflanzenstärkungsmitteln, erklären c) Schadbilder an Pflanzen erläutern und Ursachen nennen d) Eigenschaften und Anwendungsverfahren von Pflanzenschutzmitteln erläutern e) Maßnahmen des integrierten Pflanzenschutzes aufzeigen f) Gefahrensymbole erläutern g) Aufgaben, Rechte und Pflichten der Überwachungsstelle beschreiben; örtlich zuständige Behörden nennen h) Vorschriften zum Naturschutz beachten 	5
10	Beschaffen und Lagern von Waren (§ 3 Nr. 10)		
10.1	Einkauf (§ 3 Nr. 10.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedarfsermittlung durchführen b) betriebsinterne und externe Informationen für die Warenbeschaffung nutzen c) Angebote einholen 	2
11	Beratung und Verkauf (§ 3 Nr. 11)		
11.1	Beraten und Bedienen von Kunden (§ 3 Nr. 11.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundengespräche führen b) Waren verpacken und aushändigen c) betriebliche Serviceleistungen anbieten d) Rechnungssumme ermitteln, Kasse bedienen und Zahlungsmittel entgegennehmen 	3

Abschnitt II

1	Planen von Arbeitsabläufen, Einsetzen und Pflegen von Werkzeugen, Geräten und Maschinen (§ 3 Nr. 6)	a) Werkzeuge, Geräte und Maschinen einsatzbereit halten	2
		b) Arbeitszeiten und -ergebnisse festhalten	2
		c) Arbeitsplanung kontrollieren und Ergebnisse bewerten	2
2	Bestimmen, Einordnen, Versorgen und Pflegen von Pflanzen und Pflanzenteilen (§ 3 Nr. 7)	a) handelsübliche Pflanzen und Pflanzenteile in das botanische System einordnen sowie deutsche und botanische Bezeichnungen anwenden	3
		b) Handelszeiten von Pflanzen und Pflanzenteilen erläutern	2
3	Gestalten von Pflanzen- und Blumenschmuck (§ 3 Nr. 8)	a) handwerkliche und gestalterische Vorgehensweise unter Berücksichtigung ökologischer und wirtschaftlicher Gesichtspunkte planen	5
		b) Sträuße und Gestecke, insbesondere unter Berücksichtigung des Werkstoffes, des Anlasses, der Saison und der Form, gestalten	8
		c) Hochzeitsfloristik, insbesondere Brautschmuck, anfertigen	4
		d) Kränze und Girlanden, insbesondere unter Berücksichtigung des Werkstoffes, des Anlasses, der Saison und der Arbeitstechniken, gestalten	4
		e) Trauerfloristik, insbesondere Sarg- und Urnenschmuck sowie Trauergebilde, unter Berücksichtigung der regionalen Friedhofsverordnungen anfertigen	5
		f) Pflanzen unter Berücksichtigung ihrer Eigenschaften und Pflegeansprüche in Gefäße arrangieren	2
		g) unterschiedliche Pflanzsysteme für Raumbegrünung beschreiben	2
		h) Raumschmuck unter Berücksichtigung von Stilarten, Raumgröße und Lichteinwirkung planen und skizzieren	3
		i) Raumschmuck für verschiedene Anlässe ausführen	4
		k) Tische für verschiedene Anlässe schmücken	3
		4	Anwenden berufsbezogener rechtlicher Vorschriften; Abgabe von Pflanzenschutzmitteln im Fachhandel (§ 3 Nr. 9)

	<p>gesundheitlicher Gefahren bei der Anwendung von Pflanzenschutzmitteln und Sofortmaßnahmen bei Unfällen beschreiben</p> <p>cc) Verhütung schädlicher Auswirkungen von Pflanzenschutzmaßnahmen auf Mensch, Tier und Naturhaushalt beschreiben</p> <p>dd) Pflanzenschutzmittel sachgerecht lagern und beseitigen sowie Kunden entsprechend beraten</p> <p>b) Vorschriften zum Artenschutz von Pflanzen anwenden</p>		
5	Beschaffen und Lagern von Waren (§ 3 Nr. 10)		
5.1	Einkauf (§ 3 Nr. 10.1)	<p>a) Angebote hinsichtlich Art, Beschaffenheit, Qualität, Menge, Preis, Lieferzeit, Liefer- und Zahlungsbedingungen sowie Umweltverträglichkeit von Ware und Verpackung vergleichen</p> <p>b) gesetzliche und branchenspezifische Regelungen für Lieferungen und Zahlungen berücksichtigen</p> <p>c) Einkauf durchführen; Liefertermine überwachen</p>	4
5.2	Warenannahme, Lagerung und Bestandsüberwachung (§ 3 Nr. 10.2)	<p>a) Waren annehmen sowie auf Beschaffenheit, Art, Menge und Preis überprüfen</p> <p>b) Mängel und Schäden feststellen und beurteilen sowie erforderliche Maßnahmen einleiten; Ware weiterleiten</p> <p>c) Wareneingänge erfassen</p> <p>d) Transportverpackungen unter Berücksichtigung der Rücknahme- und Verwertungspflichten nach der Verpackungsverordnung umweltgerecht entsorgen</p> <p>e) Waren entsprechend ihren Ansprüchen lagern</p> <p>f) beim Erstellen und Führen von Warenstatistiken mitwirken</p> <p>g) durchschnittlichen Lagerbestand, Umschlaghäufigkeit und Lagerdauer beispielhaft berechnen</p> <p>h) wirtschaftliche Überlegungen zur Zusammensetzung und Höhe des Lagerbestandes darlegen</p>	2 3
6	Beratung und Verkauf (§ 3 Nr. 11)		
6.1	Verkaufsförderung und -vorbereitung (§ 3 Nr. 11.1)	<p>a) Aufgaben zur Warenpräsentation und -dekoration ausführen</p> <p>b) Erscheinungsbild des Betriebes als Werbe-</p>	3 4

		träger beurteilen	
		c) Verkaufsfähigkeit der Ware prüfen, nicht-verkaufsfähige Ware zur weiteren Verwendung aufbereiten oder umweltgerecht entsorgen	
		d) Vollständigkeit des Warenangebotes im Verkaufsbereich prüfen und fehlende Ware ergänzen	
		e) Verkaufspreise nach dem betrieblichen Kalkulationsschema ermitteln	
		f) Waren auszeichnen	
		g) an Werbemaßnahmen und Sonderaktionen mitwirken, Erfolgskontrolle durchführen	3
		h) bei der Sortimentsgestaltung mitwirken, Entscheidungsgründe darstellen	
6.2	Beraten und Bedienen von Kunden (§ 3 Nr. 11.2)	a) Kunden unter Berücksichtigung von Kaufmotiven und Kundenwünschen beraten	6
		b) Kunden über ökologisch sinnvolle Produkte und Verhaltensweisen informieren	
		c) Verkaufsgespräche kundenbezogen und situationsgerecht unter Berücksichtigung angemessener sprachlicher und nicht-sprachlicher Ausdrucksmöglichkeiten führen	
		d) Kunden über Eigenschaften und Qualitätsmerkmale von Waren sowie deren Verwendung und Pflege informieren	11
		e) Zusatzartikel anbieten	
		f) Qualitäts- und Preisunterschiede begründen	
		g) Reklamationen entgegennehmen und Lösungen anbieten	
7	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 3 Nr. 12)	a) Rechnung mit Lieferschein vergleichen und bei Abweichungen betriebsübliche Maßnahmen ergreifen	3
		b) bei der Abwicklung des Zahlungsverkehrs mitwirken	
		c) beim Schriftverkehr mitwirken	
		d) betriebliche Steuern und Abgaben nennen	8
		e) bei Inventuren mitwirken, Gründe für Inventurdifferenzen aufzeigen	
		f) betriebliche Leistungskennziffern, insbesondere Lagerumschlag, Umsatz pro Mitarbeiter, Umsatz pro qm Verkaufsfläche, an Beispielen errechnen und ihre Bedeutung als Instrument kaufmännischer Planung, Steuerung und Kontrolle erläutern	
		g) Kasse abrechnen, Kassenberichte erstellen und im Hinblick auf verschiedene Kennzahlen auswerten	

- h) bei vorbereitenden Arbeiten für die Buchführung mitwirken
- i) über die Anwendung von Ergebnissen der Erfolgsrechnung im Ausbildungsbetrieb Auskunft geben
- k) Möglichkeiten der Übertragung von Aufgaben des Rechnungswesens auf andere Dienstleistungseinrichtungen aufzeigen
- l) betriebliche Risiken und Versicherungsmöglichkeiten beschreiben, bei der Abwicklung eintretender Versicherungsfälle mitwirken