



# Zeitliche und sachliche Gliederung der Berufsausbildung

## Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

<b>Ausbildungsplan</b> Der zeitliche und sachlich gegliederte Ausbildungsplan ist Bestandteil des Ausbildungsvertrages	<b>Verkäufer Verkäuferin</b>  Ausbildungsordnung 2004	
<b>Ausbildungsbetrieb</b> Firmenstempel		
_____ Nachname, Vorname Unterschriftsberechtigter	_____ Ort, Datum	_____ Unterschrift
<b>Ausbilder(in)</b>		
_____ Nachname, Vorname	_____ Ort, Datum	_____ Unterschrift
<b>Auszubildende(r)</b>		
_____ Nachname, Vorname	_____ Ort, Datum	_____ Unterschrift
<b>Ausbildungszeit</b>		
_____ von		_____ bis

Die Ausbildung wird nach dem Ausbildungsberufsbild Verkäufer/Verkäuferin der Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel vom 16. Juli 2004, BGBl Teil I Nr. 38 vom 26. Juli 2004, S. 1806 ff, in Kraft getreten am 1. August 2004, durchgeführt.

Die zeitliche und sachliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung ist auf den folgenden Seiten niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des/der Auszubildende(n) ist in den einzelnen zeitlichen Richtwerten enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des/der Auszubildende(n) bleiben vorbehalten.

### Nach § 4 Abs. 1 Nr. 2 der Ausbildungsverordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel wird als Wahlqualifikationseinheit festgelegt:

#### Auswahlliste I

<input type="checkbox"/> Warenannahme, Warenlagerung
<input type="checkbox"/> Beratung und Verkauf
<input type="checkbox"/> Kasse
<input type="checkbox"/> Marketingmaßnahmen

(Aus der Auswahlliste I ist nach dem 21-monatigen Pflichtbereich **eine** Wahlqualifikationseinheit zu wählen.) Bitte ankreuzen.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Ausbildungsbetrieb

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Auszubildende(r)

Die gesetzlichen Vertreter des Auszubildenden:

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Vater und Mutter/Vormund

## **Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Verkäufer/zur Verkäuferin**

### **- zeitliche Gliederung -**

#### **1. Ausbildungsjahr**

A

Die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation sowie
- 3. Warensortiment

sind während des gesamten ersten Ausbildungsjahres zu vermitteln.

B

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.1 Bedeutung und Struktur des Einzelhandels,
- 1.2 Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt,
- 1.3 Organisation des Ausbildungsbetriebes,
- 1.4 Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften,
- 2.1 Informations- und Kommunikationssysteme,
- 7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.6 Umweltschutz,
- 4.1 kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten,
- 4.2 Kommunikation mit Kunden,
- 6.1 Werbemaßnahmen,
- 6.2 Warenpräsentation

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
- 5.1 Kassieren,
- 5.2 Kassenabrechnung,
- 8.1 Rechenvorgänge in der Praxis

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition

- 7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft fortzuführen.

#### **2. Ausbildungsjahr**

A

Die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation sowie
- 3. Warensortiment

sind während des gesamten zweiten Ausbildungsjahres fortzuführen.

B

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 4.3 Beschwerde und Reklamation,
- 6.3 Kundenservice

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

- 1.6 Umweltschutz,
- 4.1 kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten,
- 4.2 Kommunikation mit Kunden,
- 6.1 Werbemaßnahmen,
- 6.2 Warenpräsentation

fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

6.4 Preisbildung,

7.2 Bestandskontrolle, Inventur,

7.3 Wareneingang, Warenlagerung,

8.2 Kalkulation

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen

1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,

2.1 Informations- und Kommunikationssysteme,

5.1 Kassieren,

5.2 Kassenabrechnung,

7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft,

8.1 Rechengänge in der Praxisfortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen einer der vier Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 8 Abs. 2

1. Warenannahme, Warenlagerung,

2. Beratung und Verkauf,

3. Kasse,

4. Marketingmaßnahmen

zu vermitteln.

**Anlage 1 (zu § 8 EzHdIAusbV)  
Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Verkäufer/zur Verkäuferin**

**- Sachliche Gliederung -**

Fundstelle: BGBl. I 2004, 1812 - 1819

Abschnitt I: Fertigkeiten und Kenntnisse in den Pflichtqualifikationseinheiten gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1

Lfd.Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 8 Abs. 1 Nr. 1)	
1.1	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels (§ 8 Abs. 1 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Funktion des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft erklären</li> <li>b) Leistungen des Einzelhandels an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>c) Betriebs- und Verkaufsform des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>d) Formen der Zusammenarbeit im Einzelhandel an Beispielen aus dem Ausbildungsbetrieb erklären</li> </ul>
1.2	Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt (§ 8 Abs. 1 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Einflüsse des Standortes, der Verkaufsform, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt erläutern</li> <li>b) Konkurrenzbeobachtungen durchführen, bei Auswertungen mitwirken</li> </ul>
1.3	Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 8 Abs. 1 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> <li>b) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dem Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären</li> <li>c) Geschäftsfelder, Aufgaben und Arbeitsabläufe im Ausbildungsbetrieb darstellen</li> <li>d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben</li> </ul>
1.4	Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 8 Abs. 1 Nr. 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 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) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</li> <li>d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten</li> <li>e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages sowie die für eine Beschäftigung erforderlichen Personalpapiere darstellen</li> <li>f) Ziele und Aufgaben der Personaleinsatzplanung erläutern und zu ihrer Umsetzung beitragen</li> <li>g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</li> </ul>
1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 8 Abs. 1 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 beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
1.6	Umweltschutz (§ 8 Abs. 1 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. 1 Nr. 2)

---

- 2.1 Informations- und Kommunikationssysteme (§ 8 Abs. 1 Nr. 2.1)
- a) Informations- und Kommunikationssysteme des Ausbildungsbetriebes nutzen
  - b) Möglichkeiten der Datenübertragung und Informationsbeschaffung nutzen; Sicherheitsanforderungen beachten
  - c) Daten eingeben, mit betriebsüblichen Verfahren sowie unter Beachtung des Datenschutzes sichern und pflegen
- 

- 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation (§ 8 Abs. 1 Nr. 2.2)
- a) Information, Kommunikation und Kooperation für Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen
  - b) Aufgaben im Team planen und bearbeiten
  - c) interne Kooperation mitgestalten
  - d) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen
  - e) Methoden des selbständigen Lernens anwenden, Fachinformationen nutzen
  - f) Ursachen von Konflikten analysieren und zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen
  - g) Bedeutung von Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit beschreiben
  - h) Rückmeldungen geben und entgegennehmen
- 

- 3 Warensortiment (§ 8 Abs. 1 Nr. 3)
- a) Warenbereich als Teil des betrieblichen Warensortiments darstellen
  - b) Kunden über die Warenbereiche im Ausbildungsbetrieb informieren
  - c) Struktur des betrieblichen Warenbereichs in Warengruppen darstellen
  - d) Eigenschaften, Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs unter Berücksichtigung ökologischer, wirtschaftlicher und rechtlicher Aspekte darstellen; Informationsquellen zur Aneignung von Warenkenntnissen nutzen
  - e) Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen für Waren eines Warenbereichs, auch in einer fremden Sprache, anwenden
  - f) Warenkennzeichnungen berücksichtigen und für die Information von Kunden nutzen
- 

4 Grundlagen von Beratung und Verkauf (§ 8 Abs. 1 Nr. 4)

---

- 4.1 kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten (§ 8 Abs. 1 Nr. 4.1)
- a) die Rolle des Verkaufspersonals für eine erfolgreiche Handelstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigen
  - b) Anforderungen und Aufgaben einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit darstellen
  - c) durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung beitragen
- 

- 4.2 Kommunikation mit Kunden (§ 8 Abs. 1 Nr. 4.2)
- a) auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen
  - b) auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren
  - c) im Kundengespräch sprachliche und nicht sprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen
  - d) Fragetechniken einsetzen
  - e) Gesprächsführungstechniken bei Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen anwenden
  - f) auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren
  - g) Konfliktarten darstellen; Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden
  - h) zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen beitragen
  - i) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel anbieten
- 

- 4.3 Beschwerde und Reklamation (§ 8 Abs. 1 Nr. 4.3)
- a) Beschwerde, Reklamation und Umtausch unterscheiden; rechtliche Bestimmungen
  - b) betriebliche Regelungen anwenden bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch mitwirken
-

5	Servicebereich Kasse (§ 8 Abs. 1 Nr. 5)	
5.1	Kassieren (§ 8 Abs. 1 Nr. 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kasse vorbereiten, Kassieranweisung beachten</li> <li>b) kassieren, bare und unbare Zahlungen abwickeln, Preisnachlässe berücksichtigen</li> <li>c) die Bedeutung von Kundenansprache im Kassensbereich berücksichtigen</li> <li>d) Kaufbelege erstellen</li> <li>e) Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln</li> </ul>
5.2	Kassenabrechnung (§ 8 Abs. 1 Nr. 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kasse abrechnen</li> <li>b) Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten</li> <li>c) Ursachen für Kassendifferenzen feststellen</li> </ul>
6	Marketinggrundlagen (§ 8 Abs. 1 Nr. 6)	
6.1	Werbemaßnahmen (§ 8 Abs. 1 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Arten, Ziele, Aufgaben und Zielgruppen der Werbung erläutern</li> <li>b) Werbemittel und Werbeträger des Ausbildungsbetriebes unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens einsetzen</li> <li>c) über Werbeaktionen informieren</li> </ul>
6.2	Warenpräsentation (§ 8 Abs. 1 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Waren verkaufswirksam präsentieren, Dekorationsmittel einsetzen</li> <li>b) Angebotsplätze nach Absatz Gesichtspunkten beurteilen, Waren platzieren</li> </ul>
6.3	Kundenservice (§ 8 Abs. 1 Nr. 6.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) an Serviceleistungen zur Förderung der Kundenzufriedenheit mitwirken</li> <li>b) Mittel zur Kundenbindung nutzen</li> </ul>
6.4	Preisbildung (§ 8 Abs. 1 Nr. 6.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Elemente der Preisgestaltung erläutern</li> <li>b) Folgen von Preisänderungen darstellen</li> <li>c) Preisauszeichnung im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben sicherstellen</li> </ul>
7	Warenwirtschaft (§ 8 Abs. 1 Nr. 7)	
7.1	Grundlagen der Warenwirtschaft (§ 8 Abs. 1 Nr. 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>b) Zusammenhänge zwischen Waren- und Datenfluss darstellen</li> <li>c) Möglichkeiten der Datenerfassung und -Verarbeitung nutzen</li> <li>d) rechtliche Vorschriften und betriebliche Vorgaben bei Datensicherung und Datenschutz beachten</li> </ul>
7.2	Bestandskontrolle, Inventur (§ 8 Abs. 1 Nr. 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) artikelgenaue und zeitnahe Erfassung von Warenbewegungen als Grundlage der Steuerung und Kontrolle des Warenflusses berücksichtigen</li> <li>b) warenwirtschaftliche Daten erfassen; Belege des Wareneingangs, der Warenlagerung und des Verkaufs prüfen</li> <li>c) Bestände auf Menge und Qualität kontrollieren</li> <li>d) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl einleiten</li> <li>e) bei Inventuren mitwirken, rechtliche Vorschriften beachten</li> <li>f) zur Vermeidung von Inventurdifferenzen beitragen</li> </ul>
7.3	Wareneingang, Warenlagerung (§ 8 Abs. 1 Nr. 7.3)	<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) rechtliche Vorschriften bei der Warenannahme beachten</li> <li>d) Waren lagern und pflegen; rechtliche Vorschriften berücksichtigen</li> <li>e) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften einsetzen und pflegen</li> </ul>
8	Grundlagen des Rechnungswesens (§ 8 Abs. 1 Nr. 8)	
8.1	Rechenvorgänge in der Praxis (§ 8 Abs. 1 Nr. 8.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) verkaufsbezogene Geschäftsvorgänge rechnerisch bearbeiten</li> <li>b) Rechenarten zur Lösung kaufmännischer Sachverhalte einsetzen</li> <li>c) für Berechnungen erforderliche Hilfsmittel nutzen</li> <li>d) Zusammenhänge von Kosten, Umsatz und Ertrag erläutern</li> </ul>
8.2	Kalkulation (§ 8 Abs. 1 Nr. 8.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kalkulationen erstellen, Berechnungen durchführen</li> <li>b) die Kalkulation beeinflussende Faktoren unterscheiden</li> </ul>

Abschnitt II: Fertigkeiten und Kenntnisse in den Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 2

Lfd.Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Warenannahme, Warenlagerung (§ 8 Abs. 2 Nr. 1)	
1.1	Bestandssteuerung (§ 8 Abs. 2 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auswirkungen von Bestandsveränderungen auf das Betriebsergebnis analysieren</li> <li>b) bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes mitwirken, Warenwirtschaftssystem nutzen</li> <li>c) Vollständigkeit des Warenangebots unter Berücksichtigung saisonaler, aktions- und frequenzbedingter Schwankungen kontrollieren und Maßnahmen einleiten</li> </ul>
1.2	Warenannahme und -kontrolle (§ 8 Abs. 2 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 unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bearbeiten</li> <li>c) Maßnahmen bei Bruch, Verderb und Schwund bei vorgelagerten Logistikstufen einleiten</li> </ul>
1.3	Warenlagerung (§ 8 Abs. 2 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 lagern</li> </ul>
2	Beratung und Verkauf (§ 8 Abs. 2 Nr. 2)	
2.1	Beratungs- und Verkaufsgespräche (§ 8 Abs. 2 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 sowie über umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten von Waren informieren</li> <li>e) Trends und innovative Ansätze beobachten und als Verkaufsargument nutzen</li> <li>f) im Kundengespräch warespezifisch Mengen und Preise ermitteln</li> <li>g) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten, dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden</li> <li>h) Kundentypen und Verhaltensmuster unterscheiden, in Verkaufsgesprächen individuell nutzen</li> <li>i) Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag und Kundenzufriedenheit erläutern</li> <li>k) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und in Verkaufsgesprächen nutzen</li> </ul>
2.2	Umtausch, Beschwerde und Reklamation (§ 8 Abs. 2 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln</li> <li>b) Sonderfälle von Umtausch, Beschwerde und Reklamation entsprechend der gesetzlichen und betrieblichen Regelungen lösen</li> </ul>
2.3	Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen (§ 8 Abs. 2 Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) im Umgang mit Kunden Einfühlungsvermögen zeigen</li> <li>b) mit emotional geprägten Situationen im Verkauf umgehen</li> <li>c) Stresssituationen im Verkauf bewältigen</li> <li>d) Konfliktursachen feststellen, Konfliktlösungen im Beratungsgespräch entwickeln</li> <li>e) Strategien im Umgang mit schwierigen Kunden anwenden</li> </ul>
3	Kasse (§ 8 Abs. 2 Nr. 3)	
3.1	Service an der Kasse (§ 8 Abs. 2 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) Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten erläutern, das eigene Verhalten danach ausrichten</li> </ul>

3.2 Kassensystem und Kassieren (§ 8 Abs. 2 Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) unterschiedliche Zugangsberechtigungen zum Kassensystem begründen; Kassierfunktionen anwenden</li> <li>b) Bedeutung der Kassen für die Warenwirtschaftliche Analyse erläutern; Kassenberichte hinsichtlich Artikel, Zahlungsmittel und Personaleinsatz auswerten</li> <li>c) Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von monetären und nicht-monetären Zahlungsmitteln beachten</li> <li>d) betriebsübliche Vorschriften zum Umgang mit Fremdwährungen anwenden</li> <li>e) Stresssituationen an der Kasse bewältigen</li> <li>f) bei der Zusammenfassung der Kassenberichte, der Vorbereitung des Geldtransports und der Wechselgeldbereitstellung mitwirken</li> <li>g) bei Systemstörungen Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten</li> </ul>
3.3 Umtausch, Beschwerde und Reklamation (§ 8 Abs. 2 Nr. 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln</li> <li>b) Sonderfälle von Umtausch, Beschwerde und Reklamation entsprechend der rechtlichen und betrieblichen Regelungen lösen</li> </ul>
4 Marketingmaßnahmen (§ 8 Abs. 2 Nr. 4)	
4.1 Werbung (§ 8 Abs. 2 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) an Maßnahmen der Werbung und der Verkaufsförderung mitwirken, Ergebnisse auswerten; Auswahl von Werbemitteln und Werbeträgern begründen</li> <li>b) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern sowie Werbekosten und Werbeerfolg an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>c) bei Werbeerfolgskontrollen mitwirken</li> </ul>
4.2 visuelle Verkaufsförderung (§ 8 Abs. 2 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ziele und Aufgaben der visuellen Verkaufsförderung nutzen, Wirkungen typischer Techniken darstellen</li> <li>b) Grundlagen der Sinneswahrnehmung und verkaufpsychologischer Erkenntnisse sowie daraus resultierende Anforderungen an die Gestaltung der Warenpräsentation erklären</li> <li>c) Erwartungen der Kunden bei der Warenpräsentation berücksichtigen</li> </ul>
4.3 Kundenbindung, Kundenservice (§ 8 Abs. 2 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</li> </ul>