



Festlegung von Berufsbildpositionen, in denen die individuelle berufliche Handlungsfähigkeit festgestellt werden soll

Name des Antragstellers/der Antragstellerin: _____

Referenzberuf: **Verkäufer/-in¹**

Ich möchte in den folgenden Berufsbildpositionen meine Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten feststellen lassen (bitte ankreuzen):

Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.

1 BBP 1: Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)

- ☐ a) Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben
- ☐ b) den Warenbereich, in dem ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Warensortiment einordnen
- ☐ c) Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen
- ☐ d) Kunden über Eigenschaften und Möglichkeiten der Verwendung von Waren aus dem Warenbereich, in dem ausgebildet wird, unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit informieren
- ☐ e) Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren
- ☐ f) Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, auch fremdsprachige, für Waren und Dienstleistungen anwenden

2 BBP 2: Warenpräsentation und Werbemaßnahmen (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)

- ☐ 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
- ☐ b) Angebotsplätze nach absatzfördernden Gesichtspunkten auswählen und Waren unter Einsatz betriebsüblicher Dekorationsmittel platzieren und verkaufsfördernd präsentieren
- ☐ c) Preisänderungen im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben vornehmen
- ☐ d) Werbemittel und Werbeträger unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens und der betrieblichen Vorgaben einsetzen
- ☐ e) Kunden über Werbeaktionen informieren
- ☐ f) Konkurrenzbeobachtungen planen, durchführen und auswerten, Verbesserungen für den eigenen Betrieb vorschlagen

¹ Verkäufer- und Einzelhandelskaufleuteausbildungsverordnung vom 13. März 2017 (BGBl. I S. 458), die durch Artikel 1 der Verordnung vom 1. Juni 2017 (BGBl. I S. 1503) geändert worden ist.

- ☐ g) Vorschläge für Verbesserungen bei der Warenpräsentation erarbeiten, begründen und umsetzen

3 BBP 3: Preiskalkulation (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)

- ☐ a) Berechnungen für Bezugs- und Preiskalkulationen durchführen
- ☐ b) im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnung vornehmen
- ☐ c) Möglichkeiten der Preisgestaltung bei der Kalkulation berücksichtigen
- ☐ d) Vorschläge für Preisänderungen entwickeln und die Folgen von Preisänderungen für Absatz, Umsatz und Ertrag beurteilen

4 BBP 4: Warenbestandskontrolle (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)

- ☐ a) Warenbewegungen artikelgenau und zeitnah im Warenwirtschaftssystem erfassen, dabei Informationssysteme nutzen und Sicherheitsanforderungen einhalten
- ☐ b) bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes durch Nutzung des Warenwirtschaftssystems mitwirken
- ☐ c) Belege prüfen und bei Unstimmigkeiten entsprechende Schritte einleiten
- ☐ d) Warenbestände auf Menge und Qualität kontrollieren
- ☐ e) bei der Vorbereitung und Durchführung von Inventuren mitwirken, dabei die rechtlichen Bestimmungen beachten und Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen
- ☐ f) Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen ergreifen
- ☐ g) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl, einleiten

5 BBP 5: Warenannahme und -lagerung (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)

- ☐ a) Warenmenge kontrollieren und Verpackung auf Transportschäden überprüfen sowie bei Bedarf betriebsübliche Maßnahmen einleiten
- ☐ b) Warenbelege und Frachtpapiere unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben kontrollieren
- ☐ c) Waren sachgerecht lagern und pflegen
- ☐ d) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung ergonomischer Anforderungen einsetzen und pflegen
- ☐ e) Lagergrundsätze beachten, Lagerbestandskontrollen durchführen
- ☐ f) Lagerkennziffern beurteilen und Optimierungsmöglichkeiten ableiten
- ☐ g) im Lager und beim Umgang mit Verpackungen ökonomische und ökologische Anforderungen berücksichtigen, insbesondere Energie sparsam einsetzen

6 BBP 6: 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
- ☐ 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
- ☐ c) in Kundengesprächen Kenntnisse über Waren anwenden
- ☐ d) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen anbieten und die Kaufentscheidung fördern
- ☐ e) Waren kunden- und dienstleistungsorientiert unter Berücksichtigung der Betriebs- und Verkaufsform sowie unter Einhaltung von Rechtsvorschriften verkaufen und damit zur Kundenbindung beitragen
- ☐ f) auf Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünsche angemessen reagieren, bei deren Bearbeitung betriebliche Regelungen berücksichtigen und bei der sachgerechten Lösung von Konflikten mitwirken
- ☐ g) das eigene Verkaufsverhalten reflektieren, bewerten und verbessern

7 BBP 7: Servicebereich Kasse (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)

- ☐ a) die Kasse unter Beachtung der betrieblichen Kassieranweisungen vorbereiten und bedienen
- ☐ b) den Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten beurteilen und das eigene Verhalten danach ausrichten
- ☐ c) bare und unbare Zahlungen abwickeln, dabei Preisnachlässe berücksichtigen und Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln beachten
- ☐ d) Kaufbelege erstellen sowie Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln
- ☐ e) bei der Kassiertätigkeit serviceorientiert mit Kunden kommunizieren, Stresssituationen an der Kasse bewältigen
- ☐ f) die Kassenabrechnung durchführen, den Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten und Ursachen für Kassendifferenzen ermitteln

Bitte wählen Sie außerdem 1 von den nachfolgenden 4 Wahlqualifikationen aus:

- ☐ **WQ1: Sicherstellung der Warenpräsenz** (§ 4 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1)
- ☐ **WQ2: Beratung von Kunden** (§ 4 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2)
- ☐ **WQ3: Kassensystemdaten und Kundenservice** (§ 4 Abs. 3 Satz 1 Nr. 3)
- ☐ **WQ4: Werbung und Verkaufsförderung** (§ 4 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4)

1 WQ 1: Sicherstellung der Warenpräsenz (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1)

- ☐ a) eingehende Waren unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften und der betrieblichen Vorgaben kontrollieren, mit dem betrieblichen Informationssystem erfassen sowie bei Abweichungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten
- ☐ b) bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bei der Warenannahme dokumentieren
- ☐ c) Reklamationen, insbesondere Bruch, Verderb und Schwund, aufnehmen und geeignete Maßnahmen mit internen und externen Lieferanten abstimmen und umsetzen
- ☐ d) optimale Bestände ermitteln, Auswirkungen von zu hohen und zu niedrigen Beständen analysieren und Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten
- ☐ e) den Warenfluss unter Nutzung des Warenwirtschaftssystems steuern und kontrollieren
- ☐ 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
- ☐ g) Maßnahmen des Qualitätsmanagements bei der Lagerhaltung umsetzen

2 WQ 2: Beratung von Kunden (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 2)

- ☐ a) Verkaufs- und Beratungsgespräche erfolgsorientiert führen und dabei vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden
- ☐ b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie über nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren
- ☐ c) Unterschiede zwischen Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen
- ☐ d) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen
- ☐ e) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargumente nutzen
- ☐ f) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen
- ☐ g) Kundentypologien und Verhaltensmuster unterscheiden und das Wissen darüber verkaufsfördernd in individuellen Verkaufs- und Beratungsgesprächen einsetzen
- ☐ h) Konfliktursachen feststellen, emotional geprägte Situationen sowie Stresssituationen im Verkauf bewältigen und Handlungsstrategien für den Umgang mit schwierigen Kunden anwenden
- ☐ i) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden
- ☐ j) die Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erläutern und dabei besonders das Erfordernis von Teamarbeit berücksichtigen
- ☐ k) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten

3 WQ 3: Kassensystemdaten und Kundenservice (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 3)

- ☐ a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen
- ☐ b) Kunden beim Kassivorgang Serviceleistungen anbieten
- ☐ c) Kassivorgänge systemgerecht durchführen und dabei die Bedeutung der Kasse für die Steuerung des Daten- und Warenflusses berücksichtigen
- ☐ d) Kassenberichte, insbesondere im Hinblick auf Artikel, Zahlungsmittel, Personaleinsatz und verkaufsfördernde Maßnahmen, auswerten
- ☐ e) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten
- ☐ f) auf der Grundlage der Kassenabrechnung den Geldtransport vorbereiten und die Verfügbarkeit von Wechselgeld sicherstellen
- ☐ g) bei Störungen des Kassensystems Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten

4 WQ 4: Werbung und Verkaufsförderung (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 4)

- ☐ a) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern beurteilen
- ☐ b) Werbekosten und Werbeerfolg beurteilen
- ☐ c) Werbemittel und Werbeträger ziel- und kostenorientiert auswählen und einsetzen
- ☐ d) Auswirkungen preispolitischer Maßnahmen bewerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten
- ☐ e) Maßnahmen der visuellen Verkaufsförderung umsetzen und Kundenerwartungen berücksichtigen
- ☐ f) bei der Warenpräsentation die unterschiedlichen Sinne ansprechen und verkaufspychologische Aspekte berücksichtigen
- ☐ g) Maßnahmen des Kundenservices zur Förderung des Verkaufserfolges nutzen
- ☐ h) Aktionen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten
- ☐ i) Werbeerfolgskontrollen durchführen und Verbesserungsvorschläge ableiten

Im Rahmen der Feststellung der individuellen beruflichen Handlungsfähigkeit (Bewertung) werden folgende integrative Berufsbildpositionen berücksichtigt:

- Integrative BBP 1: Information und Kommunikation (§ 4 Abs. 4 Nr. 3)
- Integrative BBP 2: Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Abs. 4 Nr. 4)
- Integrative BBP 3: Umweltschutz (§ 4 Abs. 4 Nr. 5)

Ort, Datum

Unterschrift Antragsteller/-in