VERORDNUNG ÜBER
DIE BERUFSAUSBILDUNG
NEBST RAHMENLEHRPLAN

Kaufmann/-frau im Einzelhandel

vom 1. Juni 2017
nebst Rahmenlehrplan

Bestell-Nr. 61021449

wbv

Verordnung über die Berufsausbildungen zum Verkäufer und zur Verkäuferin sowie zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel vom 13. März 2017 (BGBl. I S. 458 vom 20. März 2017) nebst Rahmenlehrplan (Beschluss der Kultusministerkonferenz in der Fassung vom 16. September 2016), zuletzt geändert durch die Verordnung vom 1. Juni 2017 (BGBl. I S. 1503 vom 9. Juni 2017)

Inhalt

Abschnitt 1 Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung 4

§ 1 Staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe 4

§ 2 Dauer der Berufsausbildungen 4

§ 3 Gegenstand der Berufsausbildungen und Ausbildungsrahmenpläne 5

§ 4 Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild des Verkäufers und der Verkäuferin 5

§ 5 Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild des Kaufmanns im Einzelhandel und der Kauffrau im Einzelhandel 5

§ 6 Ausbildungsplan 7

§ 7 Schriftlicher Ausbildungsnachweis 7

Abschnitt 2 Zwischenprüfung und Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin 7

Abschnitt 3 Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel, Anrechnung von Ausbildungszeiten 7

§ 19 Ziel, Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt 7

§ 20 Inhalt von Teil 1 7

§ 21 Prüfungsbereiche von Teil 1 8

§ 22 Prüfungsbereich Verkauf und Werbemaßnahmen 8

§ 23 Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Kalkulation 8

§ 24 Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde 9

§ 25 Inhalt von Teil 2 9

§ 26 Prüfungsbereiche von Teil 2 9

§ 27 Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Einzelhandel 9

§ 28 Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation 10

§ 29 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung 10

§ 30 Anrechnung von Ausbildungszeiten 11

Abschnitt 4 Schlussvorschriften 12
§ 31 Inkrafttreten, Außerkrafttreten 12

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel
Anlage 2 (zu § 3 Absatz 2) 13

Rahmenlehrplan 27

wbv Publikation
ein Geschäftsbereich der wbv Media GmbH & Co. KG

Gesamtherstellung: wbv Media GmbH & Co. KG, Bielefeld

Telefon: 05 21/9 11 01-15 · Fax: 05 21/9 11 01-19

E-Mail: service@wbv.de
Website: wbv.de/berufenet

Verordnung über die Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin sowie zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel (Verkäufer- und Einzelhandelskaufleuteausbildungsverordnung – VerkEHKflAusbV)

Vom 13. März 2017
(abgedruckt im Bundesgesetzblatt Teil I S. 458 vom 20. März 2017)

zuletzt geändert durch

Erste Verordnung zur Änderung der Verkäufer- und Einzelhandelskaufleuteausbildungsverordnung

Vom 1. Juni 2017
(abgedruckt im Bundesgesetzblatt Teil I S. 1503 vom 9. Juni 2017)

Aufgrund des § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes, der zuletzt durch Artikel 436 Nummer 1 der Verordnung vom 31. August 2015 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

Abschnitt 1
Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung

§ 1
Staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe

Der Ausbildungsberuf des Verkäufers und der Verkäuferin sowie der Ausbildungsberuf des Kaufmanns im Einzelhandel und der Kauffrau im Einzelhandel werden nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt.

§ 2
Dauer der Berufsausbildungen

(1) Die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf des Verkäufers und der Verkäuferin dauert zwei Jahre.

(2) Die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf des Kaufmanns im Einzelhandel und der Kauffrau im Einzelhandel dauert drei Jahre.

§ 3

Gegenstand der Berufsausbildungen und Ausbildungsrahmenpläne

(1) Gegenstand der Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin (Anlage 1) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

(2) Gegenstand der Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel (Anlage 2) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

(3) Von der Organisation der Berufsausbildungen, wie sie im jeweiligen Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf abgewichen werden, wenn und soweit betriebspraktische Besonderheiten oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.

(4) Die im jeweiligen Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren ein.

§ 4

Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild des Verkäufers und der Verkäuferin

Für diesen Ausbildungsberuf nicht relevant.

§ 5

Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild des Kaufmanns im Einzelhandel und der Kauffrau im Einzelhandel

(1) Die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel gliedert sich in:

1. wahlqualifikationsübergreifende, berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten,
2. berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in einer Wahlqualifikation nach Absatz 3 Satz 1,
3. berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in drei Wahlqualifikationen nach Absatz 4 Satz 1 sowie
4. wahlqualifikationsübergreifende, integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten werden in Berufsbildpositionen und in Wahlqualifikationen als Teile des Ausbildungsberufsbildes gebündelt.

(2) Die Berufsbildpositionen der wahlqualifikationsübergreifenden, berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes,
2. Warenpräsentation und Werbemaßnahmen,
3. Preiskalkulation,
4. Warenbestandskontrolle,
5. Warenannahme und -lagerung,
6. Verkaufen von Waren,
7. Servicebereich Kasse und
8. Einzelhandelsprozesse.

(3) Die Wahlqualifikationen nach Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 sind:

1. Sicherstellung der Warenpräsenz,
2. Beratung von Kunden,
3. Kassensystemdaten und Kundenservice und
4. Werbung und Verkaufsförderung.

Eine der Wahlqualifikationen ist im Ausbildungsvertrag auszuweisen. Der zeitliche Richtwert für die Wahlqualifikation beträgt 12 Wochen.

(4) Die Wahlqualifikationen nach Absatz 1 Satz 1 Nummer 3 sind:

1. Beratung von Kunden in komplexen Situationen,
2. Beschaffung von Waren,
3. Warenbestandssteuerung,
4. kaufmännische Steuerung und Kontrolle,
5. Marketingmaßnahmen,
6. Onlinehandel,
7. Mitarbeiterführung und -entwicklung und
8. Vorbereitung unternehmerischer Selbstständigkeit.

Drei der Wahlqualifikationen sind im Ausbildungsvertrag auszuweisen, darunter mindestens eine aus den Nummern 1 bis 3. Der zeitliche Richtwert für eine Wahlqualifikation beträgt 13 Wochen.

(5) Die Berufsbildpositionen der wahlqualifikationsübergreifenden, integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften,
2. Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes,
3. Information und Kommunikation,
4. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und
5. Umweltschutz.

§ 6

Ausbildungsplan

Der Ausbildungsbetrieb hat spätestens zu Beginn der Ausbildung auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans für jeden Auszubildenden und für jede Auszubildende einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 7

Schriftlicher Ausbildungsnachweis

(1) Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Dazu ist ihnen während der Ausbildungszeit Gelegenheit zu geben.

(2) Die Ausbildenden haben den Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen.

Abschnitt 2

Zwischenprüfung und Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin

Für diesen Ausbildungsberuf nicht relevant.

Abschnitt 3

Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel, Anrechnung von Ausbildungszeiten

§ 19

Ziel, Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt

(1) Durch die Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat.

(2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Teilen 1 und 2.

(3) Teil 1 soll am Ende des zweiten Ausbildungsjahres durchgeführt werden, Teil 2 am Ende der Berufsausbildung.

§ 20

Inhalt von Teil 1

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 2) für die ersten 24 Monate genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

§ 21

Prüfungsbereiche von Teil 1

Teil 1 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. Verkauf und Werbemaßnahmen,
2. Warenwirtschaft und Kalkulation sowie
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

§ 22

Prüfungsbereich Verkauf und Werbemaßnahmen

(1) Im Prüfungsbereich Verkauf und Werbemaßnahmen soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. Werbemaßnahmen einzusetzen,
2. Beratungs- und Verkaufsgespräche unter Anwendung von Waren- und Kommunikationskenntnissen zu führen sowie Waren kunden- und dienstleistungsorientiert zu verkaufen,
3. Beschwerden und Reklamationen zu bearbeiten sowie Formen der Konfliktlösung anzuwenden und
4. verkaufsrelevante Rechtsvorschriften anzuwenden.

(2) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

§ 23

Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Kalkulation

(1) Im Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Kalkulation soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. den Eingang und die Lagerung von Waren zu kontrollieren und zu erfassen,
2. Warenwirtschaftsdaten für die Steuerung und Kontrolle des Warenflusses sowie für die Preiskalkulation zu nutzen und daraus Handlungsvorschläge abzuleiten und
3. verkaufsbezogene Rechenvorgänge durchzuführen.

(2) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 24

Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde

(1) Im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.

(2) Die Prüfungsaufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 25

Inhalt von Teil 2

(1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 2) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

(2) In Teil 2 der Abschlussprüfung sollen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, nur insoweit einbezogen werden, als es für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich ist.

§ 26

Prüfungsbereiche von Teil 2

Teil 2 der Abschlussprüfung findet in folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. Geschäftsprozesse im Einzelhandel und
2. Fachgespräch in der Wahlqualifikation.

§ 27

Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Einzelhandel

(1) Im Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Einzelhandel soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert zu bearbeiten sowie
2. fachliche, wirtschaftliche und soziale Zusammenhänge zu analysieren, Lösungen für Aufgabenstellungen zu entwickeln und dabei Instrumente der betriebswirtschaftlichen Steuerung und Kontrolle, der Personalwirtschaft und des Marketings zu nutzen.

(2) Für den Nachweis nach Absatz 1 sollen bei der Aufgabenstellung mindestens zwei der folgenden Gebiete zugrunde gelegt werden:

1. Einkauf,
2. Sortimentsgestaltung,

3. logistische Prozesse oder
4. Verkauf.

(3) Die Prüfungsaufgaben sollen praxisbezogen sein. Der Prüfling soll die Aufgaben schriftlich bearbeiten.

(4) Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

§ 28

Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation

(1) Im Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen, Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern, Problemlösungen zu entwickeln und zu begründen sowie dabei Warenkenntnisse zu nutzen und
2. kunden- und serviceorientiert zu handeln und dabei wirtschaftliche und ökologische Zusammenhänge zu berücksichtigen sowie Rechtsvorschriften anzuwenden.

(2) Mit dem Prüfling wird ein fallbezogenes Fachgespräch geführt.

(3) Für das fallbezogene Fachgespräch stellt der Prüfungsausschuss dem Prüfling zwei praxisbezogene Aufgaben, aus denen der Prüfling eine Aufgabe auswählt. Grundlage für die Prüfungsaufgaben ist eine der nach § 5 Absatz 4 Satz 1 im Ausbildungsvertrag ausgewiesenen Wahlqualifikationen. Der Prüfling soll die ausgewählte Aufgabe bearbeiten und einen Lösungsweg entwickeln. Dafür ist ihm eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten einzuräumen. Das fallbezogene Fachgespräch wird mit einer Darstellung des Lösungsweges durch den Prüfling eingeleitet. Weiterer Inhalt des fallbezogenen Fachgesprächs ist der im Betrieb vermittelte und im Ausbildungsnachweis dokumentierte Warenbereich.

(4) Das Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten.

§ 29

Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

(1) Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

1. Verkauf und Werbemaßnahmen mit	15 Prozent,
2. Warenwirtschaft und Kalkulation mit	10 Prozent,
3. Geschäftsprozesse im Einzelhandel mit	25 Prozent,
4. Fachgespräch in der Wahlqualifikation mit	40 Prozent sowie
5. Wirtschafts- und Sozialkunde mit	10 Prozent.

(2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
2. im Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Einzelhandel mit mindestens „ausreichend“ und
3. im Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation mit mindestens „ausreichend“.

(3) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung im Prüfungsbereich „Geschäftsprozesse im Einzelhandel“ durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn

1. der Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und
2. die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

§ 30
Anrechnung von Ausbildungszeiten

(1) Die erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin kann im Umfang von zwei Jahren auf die Dauer der Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel angerechnet werden.

(2) Bei der Anrechnung stehen die in der Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin erbrachten Leistungen in den Prüfungsbereichen Verkauf und Werbemaßnahmen, Warenwirtschaft und Kalkulation sowie Wirtschafts- und Sozialkunde dem Teil 1 der Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel nach den §§ 20 bis 24 gleich.

(3) Verkäufer und Verkäuferinnen, die ihre Ausbildung nach der Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004 (BGBl. I S. 1806; 2007 I S. 2203), die durch Artikel 1 der Verordnung vom 22. März 2005 (BGBl. I S. 895) geändert worden ist, abgeschlossen haben und deren Ausbildungszeit nach Absatz 1 im Umfang von zwei Jahren auf die Dauer der Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel angerechnet wird, können einen Ausbildungsvertrag für das dritte Ausbildungsjahr bis zum Ablauf des 30. September 2020 nach den bis zum 31. Juli 2017 für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel/zur Kauffrau im Einzelhandel geltenden Vorschriften abschließen.

Abschnitt 4
Schlussvorschriften

§ 31
Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2017 in Kraft. Gleichzeitig treten die Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004 (BGBl. I S. 1806; 2007 I S. 2203), die durch Artikel 1 der Verordnung vom 22. März 2005 (BGBl. I S. 895) geändert worden ist, sowie die Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Berufsausbildung im Einzelhandel in dem Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 24. März 2009 (BGBl. I S. 671), die zuletzt durch Artikel 1 der Verordnung vom 19. Dezember 2014 (BGBl. I S. 2335) geändert worden ist, außer Kraft.

Berlin, den 13. März 2017

Die Bundesministerin
für Wirtschaft und Energie

In Vertretung

Rainer Baake

Anlage 2
(zu § 3 Absatz 2)

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	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
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	12	
2	Warenpräsentation und Werbemaßnahmen (§ 5 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 verkaufspsychologische 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	14	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		f) Konkurrenzbeobachtungen planen, durchführen und auswerten, Verbesserungen für den eigenen Betrieb vorschlagen g) Vorschläge für Verbesserungen bei der Warenpräsentation erarbeiten, begründen und umsetzen		
3	Preiskalkulation (§ 5 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	6	
4	Warenbestandskontrolle (§ 5 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	10	
5	Warenannahme und -lagerung (§ 5 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	10	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungs-berufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		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	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 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	12	
7	Servicebereich Kasse (§ 5 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	10	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		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		
8	Einzelhandelsprozesse (§ 5 Absatz 2 Nummer 8)	a) Organisation, Leistungen und Aufgaben entlang der Wertschöpfungskette des Ausbildungsbetriebes darstellen 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 c) Optimierungsmöglichkeiten an den Schnittstellen zu Lieferanten und Herstellern aus Sicht des Verkaufs begründen und Vorschläge zu ihrer Umsetzung erarbeiten d) Arbeitsabläufe im Verkauf mit dem Ziel der Kundenorientierung und unter Berücksichtigung der Wechselwirkungen mit anderen Einzelhandelsprozessen gestalten e) die unterstützenden Prozesse Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Marketing, IT-Anwendungen und warenwirtschaftliche Analysen im eigenen Arbeitsbereich nutzen und Vorschläge zur Optimierung der Zusammenarbeit machen f) das betriebliche Controlling als Informations- und Steuerungsinstrument unterstützen und Ergebnisse des Controllings nutzen g) qualitätssichernde Maßnahmen entwickeln und durchführen h) zur Umsetzung betrieblicher Nachhaltigkeitsziele beitragen		13

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	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Sicherstellung der Warenpräsenz (§ 5 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	12	
2	Beratung von Kunden (§ 5 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	12	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		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	Kassensystemdaten und Kundenservice (§ 5 Absatz 3 Satz 1 Nummer 3)	a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen b) Kunden beim Kassiervorgang Serviceleistungen anbieten c) Kassiervorgänge 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	12	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungs-berufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
4	Werbung und Verkaufsförderung (§ 5 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 verkaufspsychologische 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	12	

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungs-berufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Beratung von Kunden in komplexen Situationen (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 1)	a) im Beratungsgespräch vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden, dabei Leistungsversprechen des Unternehmens gegenüber Kunden vertreten b) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen c) im Beratungsgespräch Kommunikationstechniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit einsetzen d) Selbst- und Fremdbild reflektieren und bei der Kommunikation berücksichtigen		13

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		e) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie über Verwendungsmöglichkeiten der Waren informieren f) Merkmale von Herstellermarken und Handelsmarken im Beratungsgespräch herausstellen g) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln von Waren im Beratungsgespräch herausstellen h) die Gesundheits- und Umweltverträglichkeit sowie die Nachhaltigkeit von Waren beurteilen und Kunden hierüber informieren i) Einwänden von Kunden überzeugend begegnen und den Verkaufsabschluss fördern j) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargument nutzen k) Informationsquellen zur Aneignung warenbezogener Kenntnisse nutzen l) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Möglichkeiten der Entsorgung von Waren informieren 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 n) Ursachen von Konflikten in Verkaufssituationen analysieren und Schlussfolgerungen für künftige Verkaufsgespräche ableiten o) Stress auslösende Faktoren identifizieren und Strategien zur Stressbewältigung anwenden		
2	Beschaffung von Waren (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 2)	a) den Warenbedarf für das Ausbildungssortiment unter Berücksichtigung von Kennziffern aus dem Warenwirtschaftssystem sowie unter Berücksichtigung künftiger verkaufsrelevanter Ereignisse ermitteln b) Waren unter Berücksichtigung von Bestellverfahren und Liefermodalitäten disponieren c) die Einhaltung von Vertrags- und Zahlungsbedingungen aus Beschaffungsverträgen kontrollieren und bei Abweichungen geeignete Maßnahmen einleiten d) Maßnahmen zur Sicherstellung der Vollständigkeit der Waren ergreifen und bewerten		13

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungs-berufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		e) Vorschläge zur Gestaltung des Warensortiments nach Auswertung warenwirtschaftlicher Daten erarbeiten, dabei insbesondere Umsatz, Handelsspanne, Qualität, Trends, Zielgruppen, Standort, Nachhaltigkeit und die Wettbewerbssituation beachten f) an der Herausnahme und Neuaufnahme von Waren mitwirken		
3	Warenbestandssteuerung (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 3)	a) Bestandsstatistiken erstellen, führen und auswerten b) Bestands- und Umsatzkennziffern analysieren und entsprechende Statistiken nutzen c) Maßnahmen zur Umsatzsteigerung, Ertragsverbesserung und Bestandsoptimierung ableiten sowie Umsetzungsvorschläge entwickeln und umsetzen d) Warenbestände unter Berücksichtigung der Bestellvorschläge des Warenwirtschaftssystems erfolgsorientiert steuern e) Ursachen für Inventurdifferenzen feststellen, Vorschläge für Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen entwickeln und bei deren Umsetzung mitwirken		13
4	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 4)	a) Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung analysieren und Schlussfolgerungen ableiten b) Ergebnisse der betrieblichen Erfolgsrechnung analysieren und Verbesserungsmöglichkeiten insbesondere unter Berücksichtigung des Rohertrages entwickeln c) Statistiken erstellen und auswerten d) betriebliche Kennzahlen ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen sowie an deren Umsetzung mitwirken e) Auswirkungen unterschiedlicher Faktoren, insbesondere von Preisgestaltung, Beständen sowie Kosten, auf Kalkulation und Ertrag beurteilen f) Maßnahmen zur Verbesserung betrieblicher Arbeitsprozesse vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken		13

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
5	Marketingmaßnahmen (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 5)	a) die Marktsituation am Standort unter besonderer Berücksichtigung von wirtschaftlichen und regionalen Gesichtspunkten analysieren und beurteilen b) den Marktauftritt von Mitbewerbern im stationären Handel und im Onlinehandel bewerten und unter Berücksichtigung wettbewerbsrechtlicher Vorgaben Vorschläge für Marketingmaßnahmen erarbeiten und begründen c) Instrumente der Marktbeobachtung einsetzen, Ergebnisse der Marktforschung zum Kaufverhalten auswerten und Vorschläge für den Einsatz von Marketinginstrumenten ableiten und begründen d) Informations- und Kaufverhalten von Zielgruppen unterscheiden, Konsequenzen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an der Umsetzung mitwirken e) verkaufsfördernde Maßnahmen unter Berücksichtigung von verkaufsstarken und verkaufsschwachen Zonen und unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben entwickeln und umsetzen f) Platzierungen im Verkaufsraum planen, umsetzen und deren Auswirkungen beurteilen g) Produktinformationen für die Verkaufsförderung kundenorientiert einsetzen h) Erfolgskontrollen vorbereiten, durchführen und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten		13
6	Onlinehandel (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 6)	a) bei der Betreuung eines Onlineshops Rechtsvorschriften einhalten b) Wechselwirkungen zwischen Onlinehandel und stationärem Verkauf berücksichtigen c) den Produktkatalog im Onlineshop pflegen d) Instrumente des Onlinemarketings einsetzen und die Suchmaschinenplatzierung bewerten e) Kunden beim Onlinekauf beraten f) Feedback von Kunden im Onlinehandel auswerten und daraus Verbesserungsvorschläge für die Multi-Channel-Strategie des Betriebes ableiten g) Kennziffern für den Onlineshop ermitteln und auswerten		13

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungs-berufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		h) Maßnahmen zur Verbesserung von Sortimentsstrukturen, Logistikprozessen und Marketingmaßnahmen im Rahmen einer Multi-Channel-Strategie vorschlagen i) mit IT-Dienstleistern den Onlinehandel weiterentwickeln sowie Maßnahmen zur Behebung von Störungen einleiten		
7	Mitarbeiterführung und -entwicklung (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 7)	a) Maßnahmenpläne zur Personalentwicklung aus betrieblichen Zielen ableiten, Zielerreichung überprüfen und Anpassungen vornehmen b) die Bedeutung von Motivation und Selbstverantwortung bei der Mitarbeiterführung berücksichtigen c) Gespräche mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sowie Teambesprechungen ergebnisorientiert führen und reflektieren d) die Wirkungen verbaler und nonverbaler Kommunikation sowie die Unterschiede zwischen Selbstbild und Fremdbild reflektieren und in der Mitarbeiterführung nutzen e) Möglichkeiten der Konfliktlösung mit dem Ziel anwenden, Motivation, Arbeitsklima und Arbeitsleistung zu verbessern f) Methoden des Selbst- und Zeitmanagements einsetzen g) Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei ihrer Tätigkeit konstruktiv unterstützen und die Zusammenarbeit im Team fördern h) aus Personaleinsatz und Personalbedarfsplanung sowie aus Mitarbeiterpotenzial und Qualifikationsbedarf Maßnahmen der Personalentwicklung ableiten und umsetzen i) Personaleinsatzplanung erstellen j) arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften bei Personalplanung und Personaleinsatz anwenden		13
8	Vorbereitung unternehmerischer Selbstständigkeit (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 8)	a) Chancen und Risiken für ein Handelsunternehmen einschätzen, ein Unternehmenskonzept unter Berücksichtigung von Innovationen entwickeln b) Marktforschungsdaten und Standortanalysen auswerten und für das Unternehmenskonzept nutzen c) persönliche und fachliche Kompetenzen für eine unternehmerische Selbstständigkeit kritisch reflektieren		13

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		d) eine geeignete Rechtsform für das Unternehmen auswählen und einen Businessplan erstellen, präsentieren und begründen e) Personalbedarf ermitteln und Rekrutierungsmöglichkeiten auswählen f) die Unternehmensfinanzierung unter Berücksichtigung von Finanzierungsquellen und Fördermöglichkeiten planen g) erforderliche Versicherungen und Steuerpflichten bei der Planung berücksichtigen 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	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 5 Absatz 5 Nummer 1)	a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen weiterentwickeln f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen g) berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen	6	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungs-berufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
2	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes (§ 5 Absatz 5 Nummer 2)	a) die Funktion des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern b) die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern 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	6	
3	Information und Kommunikation (§ 5 Absatz 5 Nummer 3)	a) die betriebliche Zusammenarbeit respektvoll, wertschätzend und vertrauensvoll im Team mitgestalten b) die Notwendigkeit der betrieblichen Personaleinsatzplanung begründen und zu ihrer Umsetzung beitragen c) angemessenes Feedback geben und annehmen d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen e) Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen f) Daten mit betriebsüblichen Verfahren erfassen, sichern und pflegen, Datenschutz und Datensicherheit beachten	6	
4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 5 Absatz 5 Nummer 4)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	während der gesamten Ausbildung	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungs-berufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
5	Umweltschutz (§ 5 Absatz 5 Nummer 5)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen		

Rahmenlehrplan
für die Ausbildungsberufe
Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel
Verkäufer und Verkäuferin
(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17.06.2004 i. d. F. vom 16.09.2016)

Teil I:
Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt. Das Abstimmungsverfahren ist durch das „Gemeinsame Ergebnisprotokoll vom 30.05.1972“ geregelt. Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Der Rahmenlehrplan ist bei zugeordneten Berufen in eine berufsfeldbreite Grundbildung und eine darauf aufbauende Fachbildung gegliedert.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlussqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie – in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern – der Abschluss der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Selbstständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung wird vorzugsweise in solchen Unterrichtsformen vermittelt, in denen es Teil des methodischen Gesamtkonzeptes ist. Dabei kann grundsätzlich jedes methodische Vorgehen zur Erreichung dieses Zieles beitragen; Methoden, welche die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsgestaltung angemessen berücksichtigt werden.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan berücksichtigte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

Teil II:
Bildungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für diese Schulart geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden einzelnen staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Berufsordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK)
- Ausbildungsordnungen des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der KMK vom 12.03.2015) hat die Berufsschule zum Ziel,

- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet;
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln;
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken;
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln.

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgaben spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont;
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln;
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden;
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern;
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und soweit es im Rahmen berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie z. B.

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte

eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von Handlungskompetenz gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Fähigkeit des Einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Personalkompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Personalkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst personale Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen, zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methoden- und Lernkompetenz erwachsen aus einer ausgewogenen Entwicklung dieser drei Dimensionen.

Kompetenz bezeichnet den Lernerfolg in Bezug auf den einzelnen Lernenden und seine Befähigung zu eigenverantwortlichem Handeln in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen. Demgegenüber wird unter Qualifikation der Lernerfolg in Bezug auf die Verwertbarkeit, d. h. aus der Sicht der Nachfrage in privaten, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen, verstanden (vgl. Deutscher Bildungsrat, Empfehlungen der Bildungskommission zur Neuordnung der Sekundarstufe II).

Teil III:

Didaktische Grundsätze

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen geschaffen für das Lernen in und aus der Arbeit. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass die Beschreibung der Ziele und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgt.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, z. B. technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden.
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, z. B. der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Es lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schülerinnen und Schüler – auch benachteiligte oder besonders begabte – ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

Teil IV:

Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildungen zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel und zum Verkäufer und zur Verkäuferin ist mit der Verordnung über die Berufsausbildungen zum Verkäufer und zur Verkäuferin und zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel vom 13.03.2017 (BGBl. I S. 458) abgestimmt.[1]

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel (Beschluss der KMK vom 03.03.1987) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

Der Kaufmann im Einzelhandel und die Kauffrau im Einzelhandel sowie der Verkäufer und die Verkäuferin sind in der Hauptsache im Warenverkauf tätig, bieten ihren Kunden Beratung und Service und nutzen Warenwirtschaftssysteme. Sie können ferner mit dem Servicebereich Kasse, der Warenbeschaffung, dem Wareneingang, der Lagerwirtschaft, dem Marketing, der Personalwirtschaft und den Wechselwirkungen von Onlinehandel und stationärem Handel befasst sein.

Die Lernfelder mit ihren Zielformulierungen orientieren sich an exemplarischen Handlungsfeldern. Sie sind didaktisch-methodisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Zielformulierungen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses. Ergänzt durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang zu vermittelnder Kompetenzen.

---

1 Aufgrund der Neuordnung der Ausbildungsordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 16.02.2004 (BGBl. I S. 1806) ist im Rahmenlehrplan das Lernfeld 12 angepasst und kleinere Ergänzungen in den Lernfeldern 3, 5, 10 und 14 vorgenommen worden.

Die Zielformulierungen verschränken fach- und handlungssystematische Bezüge. Sie integrieren auch den Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikation und berufsbezogener Software zur Informationsbeschaffung und Informationsverarbeitung. Hierfür ist ein Gesamtumfang von mindestens 80 Unterrichtsstunden im Rahmenlehrplan berücksichtigt. Die fremdsprachlichen Ziele und Inhalte sind mit 40 Stunden in die Lernfelder integriert.

Die Anordnung der Lernfelder folgt der Idee der Teilung in die zwei Ausbildungsberufe Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel und Verkäufer und Verkäuferin. Die Lernfelder des ersten Ausbildungsjahres befassen sich mit dem Warenverkauf und der dafür erforderlichen Orientierung am Kunden. Die im zweiten Jahr folgenden Lernfelder stellen mit Beschaffung, Lagerung, Datenbearbeitung unterstützende Handlungsbereiche in den Mittelpunkt und greifen anschließend die Kundenorientierung wieder auf. Die Lernfelder des dritten Ausbildungsjahres thematisieren weiter gehende betriebliche Handlungssituationen, die dem Ausbildungsprofil des Kaufmanns im Einzelhandel und der Kauffrau im Einzelhandel entsprechen.

Die notwendigen Warenkenntnisse sind abhängig vom Sortiment sowie der Betriebs- und Verkaufsform. Die Berufsschule vermittelt am Beispiel ausgewählter Waren Techniken des Erwerbs von Warenkenntnissen und damit die Fähigkeit, sich in neue Sortimente einzuarbeiten. Bei der Herausbildung der Handlungskompetenzen im Rechnungswesen wird die Schwerpunktverlagerung von der Dokumentationszur Steuerungs- und Kontrollfunktion im Rahmenlehrplan konsequent verfolgt.

Die Dimensionen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales – erstrecken sich auf alle Aktionsbereiche des Einzelhandels und werden in die Lernfelder integriert. Sie bieten vielfältige Anlässe für wirtschafts- und warenethische Bezüge.

Teil V:
Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer und Verkäuferin

Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	80		
2	Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	80		
3	Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	80		
4	Waren präsentieren	40		
5	Werben und den Verkauf fördern	40		
6	Waren beschaffen		60	
7	Waren annehmen, lagern und pflegen		60	
8	Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren		60	
9	Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen		40	
10	Besondere Verkaufssituationen bewältigen		60	
11	Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern			80
12	Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden			80
13	Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen			60
14	Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln			60
Summen: insgesamt 880 Stunden		**320**	**280**	**280**

Lernfeld 1:	**Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren**	**1. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb. Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ihres Einzelhandelsunternehmens dar. Sie erläutern das Unternehmensleitbild, die ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie die gesamtgesellschaftliche Verantwortung des Unternehmens. Sie informieren sich eigenständig im Ausbildungsunternehmen und halten diese Information aktuell. Sie entwickeln Möglichkeiten, zugängliche Informationen auch über andere Unternehmen zu erhalten. Sie beurteilen die gewählte Betriebsform im Zusammenhang mit Sortiment und Verkaufsform und vergleichen dabei ihre Ausbildungsbetriebe. Sie beschreiben die Organisation ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft.

Bei der Erstellung der Präsentation bearbeiten sie Aufgabenstellungen selbstständig in der Gruppe und wenden problemlösende Methoden an. Sie reflektieren dabei das Zusammenwirken des Personals in einem Einzelhandelsbetrieb und setzen sich mit den Regelungen sowie Aufgaben, Rechten und Pflichten der Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung auseinander. Unter Berücksichtigung von Tarifverhandlungen im Einzelhandel beurteilen die Schülerinnen und Schüler die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen. Sie reflektieren die mitbestimmungsrechtlichen Regelungen. Sie erkennen die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und der privaten Vorsorge in der Bundesrepublik Deutschland. Die Schülerinnen und Schüler präsentieren und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert und adressatenorientiert unter Verwendung angemessener Medien. Sie verinnerlichen die Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.

Inhalte:

Arbeits- und Lerntechniken

einfacher Wirtschaftskreislauf

Aufgaben und Gliederung des Einzelhandels

Arbeitssicherheit und Umweltschutz

Betriebsorganisation und Arbeitsabläufe

Ausbildungsvertrag

Jugendarbeitsschutz

Nachhaltigkeit

Präsentationstechniken

Lernfeld 2:	Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskenntnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. Sie beherrschen wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik sowie Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren. Sie wenden diese in Rollenspielen an, zeigen dabei sowohl verbal wie nonverbal kundenorientiertes Verhalten. Bei Bedarf geben sie situationsgerecht einfache Auskünfte in einer fremden Sprache. Beim Verkaufsgespräch nutzen sie ihre Warenkenntnisse, um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch auch Serviceleistungen des Unternehmens ein und reagieren angemessen auf Kundeneinwände. Sie unterbreiten Alternativvorschläge mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Videotechnik.

Inhalte:

Warenvorlage

beratendes Verkaufen

Preis-Leistungs-Beziehung

Ergänzungsangebote

fremdsprachliche Fachausdrücke

typische fremdsprachliche Redewendungen

Lernfeld 3:	Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler führen im Kassenbereich anfallende Tätigkeiten durch und betreuen die Kunden freundlich und aufmerksam.

Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge ab. Bei Bedarf weisen sie die Kunden auf die Verwendung von AGB hin. Sie bieten dem Kunden an der Kasse Serviceleistungen an und unterbreiten Zusatzangebote. Die Schülerinnen und Schüler informieren den Kunden über übliche Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile. Sie ordnen dabei die Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen ein. Die Schülerinnen und Schüler wickeln Kassiervorgänge unter Berücksichtigung von Kundenkarten und Gutscheinen ab und bedienen die Kasse entsprechend den betrieblichen Bestimmungen. Sie erstellen Quittungen und Rechnungen und beachten dabei umsatzsteuerliche Vorschriften. Sie führen Kassenabrechnungen durch, erstellen Kassenberichte und werten sie aus. Dazu setzen sie bereits bekannte, gängige Rechenverfahren ein. Sie nutzen das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.

Inhalte:

Rechts- und Geschäftsfähigkeit

Nichtigkeit und Anfechtbarkeit

Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft

Vertragsfreiheit

Sicherheitsmerkmale von Banknoten

Dreisatz, Prozent- und Durchschnittsrechung

Lernfeld 4:	**Waren präsentieren**	**1. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler platzieren und präsentieren Waren kundengerecht, verkaufswirksam und betriebswirtschaftlich sinnvoll. Sie erarbeiten Kriterien für eine ansprechende Warenpräsentation. Sie entwickeln Konzepte zur Warenpräsentation, stellen diese dar und bewerten sie auf der Grundlage der erarbeiteten Kriterien.

Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen Besonderheiten von Betriebsform, Verkaufsform und Sortiment, allgemeine Regeln von Warenpräsentation und -platzierung und verkaufspsychologische Erkenntnisse.

Inhalte:

Ladengestaltung

Visual Merchandising

Kundenlaufstudien

Warenträger

Regalzonen

Warenkennzeichnung

Preisauszeichnung

Schaufenster

Lernfeld 5:	**Werben und den Verkauf fördern**	**1. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Werbeplan. Dabei artikulieren sie eigene Wertvorstellungen und respektieren die Wertvorstellungen anderer. Sie entwickeln unter Beachtung der Werbegrundsätze und der gesetzlichen Rahmenbedingungen Werbemaßnahmen. Zur Gestaltung und zum Einsatz von Werbemitteln setzen sie auch geeignete Software ein. Sie bewerten den Einsatz von Werbemaßnahmen im Verkaufsalltag. Sie berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und beurteilen den Werbeerfolg der Maßnahmen. Sie wägen die Nutzung unterschiedlicher Werbearten hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Verbraucher ab.

Die Schülerinnen und Schüler skizzieren und bewerten typische Maßnahmen der Verkaufsförderung. Sie beziehen Serviceleistungen als Mittel der Kundenbindung ein. Sie wählen Verpackungsmaterialien und Möglichkeiten der Warenzustellung nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten aus.

Inhalte:

Werbeträger

kooperative Formen der Werbung

Direktwerbung

UWG

Verpackungsverordnung

Teamarbeit

Lernfeld 6:	**Waren beschaffen**	**2. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler beschaffen Waren und berücksichtigen ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.

Auf der Grundlage warenwirtschaftlicher Daten planen sie den Beschaffungsprozess. Dazu ermitteln sie unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise. Sie bereiten Kaufverträge mithilfe verschiedener Kommunikationsmedien vor und schließen sie ab. Bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen sie quantitative und qualitative Aspekte. Dabei nutzen sie auch informationstechnische Systeme. Die gewonnenen Daten werten sie aus und präsentieren ihre Ergebnisse als Entscheidungsgrundlage.

Inhalte:

Mengen-, Zeit- und Preisplanung

Kooperationsformen im Einkauf

Anfrage, Angebot, Bestellung

Bezugskalkulation

Angebotsvergleich

Warenwirtschaftssystem

Lernfeld 7:	**Waren annehmen, lagern und pflegen**	**2. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler prüfen den Wareneingang und sorgen für eine sachgerechte Lagerung. Sie erkennen Pflichtverletzungen durch den Lieferer, dokumentieren diese und leiten entsprechende Maßnahmen zu deren Beseitigung ein. Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren problemlösungsorientiert mit Lieferern. Sie kontrollieren die Ware anhand von Belegen und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines informationstechnischen Systems.

Sie lagern Ware und beachten wichtige Lagergrundsätze im Verkaufsund/oder Reservelager. Die Schülerinnen und Schüler analysieren Kennziffern, führen Lagerbestandsrechnungen durch, bewerten diese und zeigen Optimierungsmöglichkeiten auf. Im Lager und beim Umgang mit Verpackungen berücksichtigen sie ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.

Inhalte:

Sachmangel

Mängelrüge

Lieferungsverzug

Mindestbestand, Meldebestand

Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer

Inventur, Inventar

Lagerorganisation

Lager- und Transportvorschriften, Sicherheit im Lager

Warenpflege

Lernfeld 8:	**Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren**	**2. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Beziehungen des Unternehmens zu Kunden und Lieferanten durch Informations-, Geld- und Werteflüsse und nehmen Auswertungen vor. Sie bearbeiten Belege und dokumentieren die aus betrieblichen Prozessen resultierenden Daten systematisch unter Beachtung der entsprechenden Rechtsvorschriften. Mithilfe dieser Aufzeichnungen stellen sie die Vermögens- und Finanzlage des Unternehmens dar, ermitteln den Erfolg und erörtern wesentliche Bestimmungsgrößen des Erfolgs eines Einzelhandelsunternehmens.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten aus der Erfolgsrechnung stammende Daten zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen statistisch auf. Sie kontrollieren die erfassten Warendaten, ermitteln Kennziffern und werten diese im Zeit- und im Betriebsvergleich aus. Dabei bedienen sie sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument.

Inhalte:

Geschäftsfälle

Bilanz

Gewinn- und Verlustrechnung

Warenwirtschaftssystem

Statistiken

Wareneinsatz, Rohgewinn, Umsatzkennziffern

Lernfeld 9:	**Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen**	**2. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler bereiten preispolitische Maßnahmen des Einzelhandelsunternehmens vor und führen sie durch. Dabei organisieren sie ihr Lernen selbstständig und eigenverantwortlich und nutzen geeignete Software. Die Schülerinnen und Schüler arbeiten effektiv und kooperativ zusammen.

Sie kennen die Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument. Sie ordnen die Preispolitik in die Unternehmenszielsetzung ihres Ausbildungsbetriebes ein. Sie bestimmen betriebsinterne und betriebsexterne Einflüsse auf die Preise. Dabei unterscheiden sie kostenorientierte, nachfrageorientierte und konkurrenzorientierte Preisgestaltungen. Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren Preise und wenden abgekürzte Kalkulationsverfahren an. Sie bewerten unterschiedliche Preisstrategien. Sie beschreiben Gründe für unterschiedliches Nachfrageverhalten auch unter Berücksichtigung gesellschaftlicher/wirtschaftlicher Veränderungen.

Inhalte:

Preisangabeverordnung

Vorwärtskalkulation

Rückwärtskalkulation

Kalkulationsfaktor

Kalkulationszuschlag, Kalkulationsabschlag

Handelsspanne

Lernfeld 10:	**Besondere Verkaufssituationen bewältigen**	**2. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Ausgehend von der Unternehmensphilosophie handeln die Schülerinnen und Schüler bei Sonderfällen im Verkauf situations- und fachgerecht.

In unterschiedlichen Situationen reagieren sie angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden. Hierbei wenden sie zielgerichtet verbale und nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten an. Die Schülerinnen und Schüler beraten fachgerecht, gegebenenfalls auch unter Nutzung fremdsprachlicher Kenntnisse und technischer Hilfsmittel. Insbesondere beim Umtausch und bei der Reklamation von Waren handeln die Schülerinnen und Schüler im Interesse des Unternehmens und der Kunden und beachten dabei rechtliche und betriebliche Regelungen. In der Beratungssituation erkennen sie mögliche Konflikte, bewältigen Stresssituationen und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei. Die Schülerinnen und Schüler werden den individuellen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht.

Inhalte:

Kundenverhalten

Verkaufen bei Hochbetrieb

Kunden in Begleitung

Verkaufen kurz vor Ladenschluss

Geschenk- und Besorgungskauf

Gewährleistung, Garantie, Produkthaftung

Kulanz

Ladendiebstahl

Verkaufsstörungen

Finanzierungskauf

Konfliktlösungsverhalten

Lernfeld 11:	**Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern**	**3. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler analysieren Geschäftsprozesse im Einzelhandelsunternehmen und setzen Instrumente zur Verbesserung des Unternehmenserfolges ein. Sie erfassen den Warenverkehr des Einzelhandelsunternehmens. Sie bereiten Entscheidungen zur Anlagenwirtschaft vor und beurteilen die Ertragslage des Unternehmens. Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Kostenstruktur von Einzelhandelsbetrieben und rechnen betrieblichen Teilbereichen Kosten zu. Sie erläutern den Entscheidungsträgern einzelwirtschaftliche Maßnahmen zur Kostensenkung und stellen den Zusammenhang zu Auswirkungen auf gesamtwirtschaftlicher Ebene her. Die Schülerinnen und Schüler setzen die Deckungsbeitragsrechnung ein, um Verkaufspreise festzulegen und das Sortiment erfolgsorientiert zu optimieren. Dabei beachten sie den Gesichtspunkt der Mischkalkulation. Sie ermitteln den kurzfristigen Betriebserfolg und unterbreiten Vorschläge zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit.

Die Schülerinnen und Schüler berechnen mit Daten aus verschiedenen Informationssystemen Kennziffern und nutzen sie für Vergleiche und Situationseinschätzungen. Sie bereiten Statistiken grafisch auf, interpretieren die Informationen und leiten mögliche Maßnahmen zur Optimierung betrieblicher Prozesse ab. Dazu nutzen sie geeignete Software.

Inhalte:

Wareneinkauf, Warenverkauf

Umsatzsteuer

Abschreibungen

Kostenarten, Kostenstellen, Verteilungsrechnen

externe Kosten

Nachkalkulation

Rentabilitätskennziffern, Wirtschaftlichkeit

Warenwirtschaftssystem

Auswirkungen auf den einfachen Wirtschaftskreislauf

Lernfeld 12:	Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler erschließen Marketing als eine zentrale Aufgabe des Unternehmens, um eine Marktposition zu gewinnen und auszubauen. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Öffentlichkeitsarbeit ihres Unternehmens und beurteilen deren Wirksamkeit.

Die Schülerinnen und Schüler setzen informationstechnische Systeme zur Sammlung und Auswertung von Marktinformationen und Kundendaten ein. Sie bewerten die Marktposition ihres Unternehmens im Verhältnis zu Mitbewerbern im stationären Handel wie auch im Onlinehandel. Sie analysieren Produktkataloge und Kundenbewertungen, auch in Preisvergleichsportalen, elektronischen Handelsplattformen und Onlineshops. Sie analysieren absatzpolitische Instrumente und entwickeln Konzepte zur Realisierung bestehender Marketingziele. Sie berücksichtigen dabei wirtschaftliche Rahmenbedingungen und Wechselwirkungen zwischen Onlinehandel und stationärem Handel. Für die Marketingkonzepte entwickeln sie Zeit- und Arbeitspläne, legen Verantwortlichkeiten fest und dokumentieren die Arbeitsfortschritte. Sie präsentieren und reflektieren ihre Arbeitsergebnisse.

Die Schülerinnen und Schüler begreifen waren- und kundenspezifische Servicebedürfnisse als einen wichtigen Ansatz zur Schaffung und Erhaltung einer unverwechselbaren Marktposition. Sie stellen die Servicekonzepte ihrer Ausbildungsbetriebe vor und analysieren Schwierigkeiten bei deren Umsetzung. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln und begründen weitere Maßnahmen zur Servicepolitik, um damit die Kundenbindung zu verstärken. Sie setzen sich dabei auch mit dem Beschwerdemanagement auseinander.

Sie bewerten anhand ausgewählter Beispiele Onlineshops und Onlinehandelsplattformen. Sie setzen Instrumente des Onlinemarketings ein und berücksichtigen dabei rechtliche Vorschriften.

Inhalte:

Marketing-Mix

Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management)

Multi-Channel-Strategie

Lernfeld 13:	Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler führen unter Beachtung personalwirtschaftlicher Ziele Aufgaben und Tätigkeiten des Personalwesens eines Einzelhandelsunternehmens durch. Sie sind sich der unterschiedlichen Interessenlagen aller Beteiligten bewusst. Zur Sicherstellung der Leistungsfähigkeit des Unternehmens analysieren sie Mitarbeiterbestand und -struktur und wirken bei der Personalbedarfsermittlung und -einsatzplanung mit. Bei der internen und externen Personalbeschaffung setzen sie unterschiedliche Instrumente ein und stellen Kriterien zur Bewerberauswahl zusammen. Sie erkennen die Bedeutung von Arbeitsverträgen für das Arbeitsverhältnis und dessen Beendigung. Die Schülerinnen und Schüler erstellen Entgeltabrechnungen.

Die Schülerinnen und Schüler kennen verschiedene Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation und setzen diese ein, um das Arbeitsverhalten und die Leistungsbereitschaft von Mitarbeitern zu fördern.

Inhalte:

Gesprächsführung

Umgang mit Konflikten

Personalentwicklung

Datenschutz

Begründung, Betreuung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen

Lernfeld 14:	**Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln**	**3. Ausbildungsjahr** **Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler denken und handeln in unternehmerischen Zusammenhängen. Sie erkunden und erarbeiten Leitungskompetenzen, auch im Hinblick auf ihre persönliche berufliche Perspektive. Sie wirken bei der Leitung eines Unternehmens mit und erarbeiten Konzepte zur weiteren Entwicklung des Unternehmens. Sie stellen verschiedene Unternehmensformen dar und beurteilen diese. Die Schülerinnen und Schüler wählen geeignete Möglichkeiten der Finanzierung aus. Sie unterscheiden Kreditarten und beschreiben exemplarisch Kreditsicherheiten. Zur Sicherung der Liquidität überwachen sie den Zahlungseingang und ergreifen Maßnahmen bei Zahlungsverzug.

Inhalte:

Firma, Handelsregister

Einzelunternehmung, KG, GmbH, Genossenschaft, OHG

Franchising

Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen

einfacher Eigentumsvorbehalt, Bürgschaft, Sicherungsübereignung

gerichtliches Mahnwesen

Insolvenz