

**Verordnung
über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen
Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel*)**

Vom 16. Juli 2004

Auf Grund des § 25 Abs. 1 in Verbindung mit Abs. 2 Satz 1 des Berufsbildungsgesetzes vom 14. August 1969 (BGBl. I S. 1112), der zuletzt durch Artikel 184 Nr. 1 der Verordnung vom 25. November 2003 (BGBl. I S. 2304) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

Anlage 2: Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel/zur Kauffrau im Einzelhandel

Erster Teil

Gemeinsame Vorschriften

Inhaltsübersicht

Erster Teil

Gemeinsame Vorschriften

- § 1 Staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe
- § 2 Ausbildungsdauer
- § 3 Zielsetzung der Berufsausbildung
- § 4 Struktur der Berufsausbildung
- § 5 Ausbildungsplan
- § 6 Berichtsheft
- § 7 Fortsetzung der Berufsausbildung

Zweiter Teil

Vorschriften für den Ausbildungsberuf
Verkäufer/Verkäuferin

- § 8 Ausbildungsberufsbild
- § 9 Ausbildungsrahmenplan
- § 10 Zwischenprüfung
- § 11 Abschlussprüfung

Dritter Teil

Vorschriften für den Ausbildungsberuf
Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel

- § 12 Ausbildungsberufsbild
- § 13 Ausbildungsrahmenplan
- § 14 Zwischenprüfung
- § 15 Abschlussprüfung

Vierter Teil

Schlussvorschriften

- § 16 Nichtanwendung von Vorschriften
- § 17 Übergangsregelung
- § 18 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Anlagen

Anlage 1: Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Verkäufer/zur Verkäuferin

§ 1

Staatliche

Anerkennung der Ausbildungsberufe

Die Ausbildungsberufe

1. Verkäufer/Verkäuferin,
 2. Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel
- werden staatlich anerkannt.

§ 2

Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert im Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin zwei Jahre und im Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel drei Jahre.

§ 3

Zielsetzung der Berufsausbildung

Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Die in Satz 1 beschriebene Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 10 und 11 oder den §§ 14 und 15 nachzuweisen.

§ 4

Struktur der Berufsausbildung

(1) Die Ausbildung gliedert sich im Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin in

1. Pflichtqualifikationseinheiten gemäß § 8 Abs. 1 Nr. 1 bis 8 sowie
2. eine im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheit gemäß § 8 Abs. 2 Nr. 1 bis 4.

*) Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 25 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst als Beilage zum Bundesanzeiger veröffentlicht.

(2) Die Ausbildung gliedert sich im Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel in

1. Pflichtqualifikationseinheiten gemäß § 12 Abs. 1 Nr. 1 bis 9,
2. eine im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheit gemäß § 12 Abs. 2 Nr. 1 bis 4 sowie
3. drei im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 12 Abs. 3 Nr. 1 bis 7, wobei § 12 Abs. 1 Nr. 11 zu berücksichtigen ist.

§ 5

Ausbildungsplan

Die Auszubildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplans für die Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 6

Berichtsheft

Die Auszubildenden haben ein Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, das Berichtsheft während der Ausbildungszeit zu führen. Im Berichtsheft ist der der Ausbildung zugrunde liegende Warenbereich zu dokumentieren. Die Auszubildenden haben das Berichtsheft regelmäßig durchzusehen.

§ 7

Fortsetzung der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin gemäß § 1 Nr. 1 kann nach den Vorschriften dieser Verordnung für das dritte Ausbildungsjahr im Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel gemäß § 1 Nr. 2 fortgesetzt werden.

Zweiter Teil

Vorschriften für den Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin

§ 8

Ausbildungsberufsbild

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. Der Ausbildungsbetrieb:
 - 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,
 - 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.6 Umweltschutz;
2. Information und Kommunikation:

- 2.1 Informations- und Kommunikationssysteme,
- 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation;
3. Warensortiment;
4. Grundlagen von Beratung und Verkauf:
 - 4.1 kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten,
 - 4.2 Kommunikation mit Kunden,
 - 4.3 Beschwerde und Reklamation;
5. Servicebereich Kasse:
 - 5.1 Kassieren,
 - 5.2 Kassenabrechnung;
6. Marketinggrundlagen:
 - 6.1 Werbemaßnahmen,
 - 6.2 Warenpräsentation,
 - 6.3 Kundenservice,
 - 6.4 Preisbildung;
7. Warenwirtschaft:
 - 7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft,
 - 7.2 Bestandskontrolle, Inventur,
 - 7.3 Wareneingang, Warenlagerung;
8. Grundlagen des Rechnungswesens:
 - 8.1 Rechenvorgänge in der Praxis,
 - 8.2 Kalkulation;
9. eine im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheit aus der Auswahlliste gemäß Absatz 2.

(2) Die Auswahlliste nach Absatz 1 Nr. 9 umfasst folgende vier Wahlqualifikationseinheiten:

1. Warenannahme, Warenlagerung:
 - 1.1 Bestandssteuerung,
 - 1.2 Warenannahme und -kontrolle,
 - 1.3 Warenlagerung;
2. Beratung und Verkauf:
 - 2.1 Beratungs- und Verkaufsgespräche,
 - 2.2 Umtausch, Beschwerde und Reklamation,
 - 2.3 Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen;
3. Kasse:
 - 3.1 Service an der Kasse,
 - 3.2 Kassensystem und Kassieren,
 - 3.3 Umtausch, Beschwerde und Reklamation;
4. Marketingmaßnahmen:
 - 4.1 Werbung,
 - 4.2 visuelle Verkaufsförderung,
 - 4.3 Kundenbindung, Kundenservice.

§ 9

Ausbildungsrahmenplan

Die Fertigkeiten und Kenntnisse nach § 8 sollen nach den in der Anlage 1 enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit eine berufsfeldbezogene Grundbildung vorausgegangen ist oder betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

§ 10

Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 1 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich in höchstens 120 Minuten durchzuführen. Der Prüfling soll dabei praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den folgenden Gebieten bearbeiten:

1. Verkauf und Marketing,
2. Kassieren und Rechnen,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

§ 11

Abschlussprüfung

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

(2) Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen Verkauf und Marketing, Warenwirtschaft und Rechnungswesen sowie Wirtschafts- und Sozialkunde schriftlich und im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch mündlich durchzuführen.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. im Prüfungsbereich Verkauf und Marketing:

In höchstens 120 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den folgenden Gebieten:

- a) Verkauf, Beratung und Kasse,
- b) Warenpräsentation und Werbung

bearbeiten und dabei zeigen, dass er verkaufsbezogene sowie vor- und nachbereitende Aufgaben des Verkaufs sowie Beschwerden und Reklamationen bearbeiten und rechtliche Bestimmungen berücksichtigen, Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden und kundenorientiert arbeiten kann;

2. im Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Rechnungswesen:

In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den folgenden Gebieten:

- a) Warenannahme und -lagerung,
- b) Bestandsführung und -kontrolle,
- c) rechnerische Geschäftsvorgänge,
- d) Kalkulation

bearbeiten und dabei zeigen, dass er Sachverhalte und Zusammenhänge dieser Gebiete beachten und Aufgaben der Steuerung und Kontrolle der Warenbewegungen durchführen kann. Ferner soll er zeigen, dass er verkaufsbezogene Rechengvorgänge bearbeiten kann;

3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

In höchstens 60 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen kann;

4. im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch:

Der Prüfling soll im Rahmen eines Fachgespräches anhand einer von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben zeigen, dass er kunden- und serviceorientiert handeln kann. Die festgelegte Wahlqualifikationseinheit ist die Grundlage für die Aufgabenstellung. Der im Berichtsheft dokumentierte Warenbereich ist zu berücksichtigen. Dem Prüfling ist eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten einzuräumen. Das Fachgespräch soll die Dauer von 20 Minuten nicht überschreiten.

(4) Sind die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen schriftlichen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(5) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses hat der Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch gegenüber dem Ergebnis aus allen schriftlichen Prüfungsbereichen das gleiche Gewicht. Innerhalb der schriftlichen Prüfungsbereiche ist folgende Gewichtung vorzunehmen:

- | | |
|---|-------------|
| 1. Prüfungsbereich Verkauf und Marketing | 50 Prozent, |
| 2. Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Rechnungswesen | 30 Prozent, |
| 3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde | 20 Prozent. |

(6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis und in mindestens zwei der in Absatz 3 Nr. 1 bis 3 genannten Prüfungsbereiche sowie im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden.

Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

Dritter Teil

Vorschriften für den Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/ Kauffrau im Einzelhandel

§ 12

Ausbildungsberufsbild

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. Der Ausbildungsbetrieb:
 - 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,
 - 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.6 Umweltschutz;
2. Information und Kommunikation:
 - 2.1 Informations- und Kommunikationssysteme,
 - 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation;
3. Warensortiment;
4. Grundlagen von Beratung und Verkauf:
 - 4.1 kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten,
 - 4.2 Kommunikation mit Kunden,
 - 4.3 Beschwerde und Reklamation;
5. Servicebereich Kasse:
 - 5.1 Kassieren,
 - 5.2 Kassenabrechnung;
6. Marketinggrundlagen:
 - 6.1 Werbemaßnahmen,
 - 6.2 Warenpräsentation,
 - 6.3 Kundenservice,
 - 6.4 Preisbildung;
7. Warenwirtschaft:
 - 7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft,
 - 7.2 Bestandskontrolle, Inventur,
 - 7.3 Wareneingang, Warenlagerung;
8. Grundlagen des Rechnungswesens:
 - 8.1 Rechenvorgänge in der Praxis,
 - 8.2 Kalkulation;
9. Einzelhandelsprozesse;
10. eine im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheit aus der Auswahlliste gemäß Absatz 2;
11. drei im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheiten aus der Auswahlliste gemäß Absatz 3, wobei mindestens eine Wahlqualifikationseinheit aus den Nummern 1 bis 3 dieser Auswahlliste festzulegen ist.
 - (2) Die Auswahlliste nach Absatz 1 Nr. 10 umfasst folgende vier Wahlqualifikationseinheiten:
 1. Warenannahme, Warenlagerung:
 - 1.1 Bestandssteuerung,
 - 1.2 Warenannahme und -kontrolle,
 - 1.3 Warenlagerung;
 2. Beratung und Verkauf:
 - 2.1 Beratungs- und Verkaufsgespräche,
 - 2.2 Umtausch, Beschwerde und Reklamation,
 - 2.3 Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen;
 3. Kasse:
 - 3.1 Service an der Kasse,
 - 3.2 Kassensystem und Kassieren,
 - 3.3 Umtausch, Beschwerde und Reklamation;
 4. Marketingmaßnahmen:
 - 4.1 Werbung,
 - 4.2 visuelle Verkaufsförderung,
 - 4.3 Kundenbindung, Kundenservice.
 - (3) Die Auswahlliste nach Absatz 1 Nr. 11 umfasst folgende sieben Wahlqualifikationseinheiten:
 1. Beratung, Ware, Verkauf:
 - 1.1 kundenorientierte Kommunikation,
 - 1.2 Konfliktlösung,
 - 1.3 Warenkenntnisse in zusätzlichen Warengruppen;
 2. beschaffungsorientierte Warenwirtschaft:
 - 2.1 Warendisposition,
 - 2.2 Sortimentsgestaltung,
 - 2.3 Verträge und Zahlungsbedingungen;
 3. warenwirtschaftliche Analyse:
 - 3.1 Umsatzentwicklung,
 - 3.2 Leistungskennziffern der Warenbewegung,
 - 3.3 Bestandsführung;
 4. kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
 - 4.1 Kosten- und Leistungsrechnung,
 - 4.2 Steuerung mittels Kennziffern,
 - 4.3 Preisgestaltung,
 - 4.4 betriebliche Erfolgsrechnung;
 5. Marketing:
 - 5.1 Verkaufsförderung,
 - 5.2 Standortmarketing,
 - 5.3 Zielgruppenmarketing;

- 6. IT-Anwendungen:
 - 6.1 elektronische Geschäftsabwicklung,
 - 6.2 Datenbanken,
 - 6.3 Optimierung der Warenwirtschaft,
 - 6.4 Benutzerunterstützung;
- 7. Personal:
 - 7.1 Selbstverantwortung und Motivation,
 - 7.2 Führen mit Zielen,
 - 7.3 Selbst- und Zeitmanagement,
 - 7.4 Kommunikation,
 - 7.5 Personalentwicklung,
 - 7.6 Personaleinsatz.

(4) Die Fertigkeiten und Kenntnisse der Qualifikationseinheit „Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit“ gemäß Anlage 2 Abschnitt IV können ergänzend zu den Fertigkeiten und Kenntnissen der Absätze 1 bis 3 vermittelt werden. Diese Qualifikationseinheit ist nicht Gegenstand der Abschlussprüfung gemäß § 15.

§ 13

Ausbildungsrahmenplan

Die Fertigkeiten und Kenntnisse nach § 12 sollen nach den in der Anlage 3 enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit eine berufsfeldbezogene Grundbildung vorausgegangen ist oder betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

§ 14

Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 2 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich in höchstens 120 Minuten durchzuführen. Der Prüfling soll dabei praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den folgenden Gebieten bearbeiten:

1. Verkauf und Marketing,
2. Kassieren und Rechnen,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

§ 15

Abschlussprüfung

(1) Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 2 aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen Kaufmännische Handelstätigkeit, Einzelhandelsprozesse sowie Wirtschafts- und Sozialkunde schriftlich und im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch mündlich durchzuführen. In den schriftlichen Prüfungsbereichen Kaufmännische Handelstätigkeit und Einzelhandelsprozesse soll der Prüfling darüber hinaus nachweisen, dass er die inhaltlichen Zusammenhänge der einzelnen Prozessschritte entlang der Wertschöpfungskette beherrscht.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. im Prüfungsbereich Kaufmännische Handelstätigkeit:

In höchstens 120 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den folgenden Gebieten:

- a) Verkauf, Beratung und Kasse,
- b) Warenpräsentation und Werbung,
- c) Warenannahme und -lagerung,
- d) Bestandsführung und -kontrolle,
- e) rechnerische Geschäftsvorgänge,
- f) Kalkulation

bearbeiten und dabei zeigen, dass er verkaufsbezogene sowie vor- und nachbereitende Aufgaben des Verkaufs sowie Beschwerden und Reklamationen bearbeiten und rechtliche Bestimmungen berücksichtigen, Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden und kundenorientiert arbeiten kann. Darüber hinaus soll er zeigen, dass er Zusammenhänge dieser Gebiete beachten, Aufgaben der Steuerung und Kontrolle der Warenbewegungen durchführen und verkaufsbezogene Rechenvorgänge bearbeiten kann;

2. im Prüfungsbereich Einzelhandelsprozesse:

In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus dem Gebiet Geschäftsprozesse im Einzelhandel bearbeiten. Dabei soll er zeigen, dass er fachliche Zusammenhänge bezogen auf Kernprozesse des Einzelhandels von Einkauf und Sortimentsgestaltung über logistische Prozesse bis zum Verkauf und Unterstützungsprozesse wie Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Marketing und IT-Anwendungen versteht, Sachverhalte analysieren sowie Lösungsmöglichkeiten zu Aufgabenstellungen entwickeln kann;

3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann;

4. im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch:

Der Prüfling soll im Rahmen eines Fachgespräches anhand einer von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben zeigen, dass er kunden- und serviceorientiert handeln kann. Eine der festgelegten Wahlqualifikationseinheiten nach § 12 Abs. 3 ist Grundlage für die Aufgabenstellung durch den Prüfungsausschuss. Der im Berichtsheft dokumentierte Warenbereich ist im Fachgespräch zu berücksichtigen. Der Prüfling soll dabei zeigen, dass er betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung von wirt-

schaftlichen, ökologischen und rechtlichen Zusammenhängen lösen kann und über entsprechende Kommunikationsfähigkeiten sowie über warenspezifische Kenntnisse des jeweiligen Warenbereichs verfügt. Dem Prüfling ist eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten einzuräumen. Das Fachgespräch soll die Dauer von 20 Minuten nicht überschreiten.

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

(5) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses hat der Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch gegenüber dem Ergebnis aus allen schriftlichen Prüfungsbereichen das gleiche Gewicht. Innerhalb der schriftlichen Prüfungsbereiche ist folgende Gewichtung vorzunehmen:

- | | |
|---|-------------|
| 1. Prüfungsbereich Kaufmännische Handelstätigkeit | 50 Prozent, |
| 2. Prüfungsbereich Einzelhandelsprozesse | 30 Prozent, |
| 3. Prüfungsbereich Wirtschaft- und Sozialkunde | 20 Prozent. |

(6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis und in mindestens zwei der in Absatz 3 Nr. 1 bis 3 genannten Prüfungsbereiche sowie im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch mindestens

ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, ist die Prüfung nicht bestanden.

Vierter Teil

Schlussvorschriften

§ 16

Nichtanwendung von Vorschriften

Die bisher festgelegten Berufsbilder, Berufsbildungspläne und Prüfungsanforderungen für den Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin sind vorbehaltlich des § 17 nicht mehr anzuwenden.

§ 17

Übergangsregelung

(1) Auf Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, sind die bisherigen Bestimmungen weiter anzuwenden, es sei denn, die Vertragspartner vereinbaren die Anwendung der Bestimmungen dieser Verordnung.

(2) Für Berufsausbildungsverhältnisse, die bis zum 28. Februar 2005 beginnen, können die Vertragsparteien die Anwendung der bisherigen Vorschriften vereinbaren.

§ 18

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2004 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel/zur Kauffrau im Einzelhandel vom 14. Januar 1987 (BGBl. I S. 153), zuletzt geändert durch Artikel 2 Abs. 1 des Gesetzes vom 23. Juli 2001 (BGBl. I S. 1663), außer Kraft; § 17 bleibt unberührt.

Berlin, den 16. Juli 2004

Der Bundesminister
für Wirtschaft und Arbeit
In Vertretung
Georg Wilhelm Adamowitsch

Anlage 1
 (zu § 8)

 Ausbildungsrahmenplan
 für die Berufsausbildung zum Verkäufer/zur Verkäuferin
 – Sachliche Gliederung –

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)	a) Funktion des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft erklären b) Leistungen des Einzelhandels an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern c) Betriebs- und Verkaufsform des Ausbildungsbetriebes erläutern d) Formen der Zusammenarbeit im Einzelhandel an Beispielen aus dem Ausbildungsbetrieb erklären
1.2	Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt (§ 8 Abs. 1 Nr. 1.2)	a) Einflüsse des Standortes, der Verkaufsform, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt erläutern b) Konkurrenzbeobachtungen durchführen, bei Auswertungen mitwirken
1.3	Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 8 Abs. 1 Nr. 1.3)	a) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen b) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dem Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären c) Geschäftsfelder, Aufgaben und Arbeitsabläufe im Ausbildungsbetrieb darstellen d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben
1.4	Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 8 Abs. 1 Nr. 1.4)	a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages sowie die für eine Beschäftigung erforderlichen Personalpapiere darstellen f) Ziele und Aufgaben der Personaleinsatzplanung erläutern und zu ihrer Umsetzung beitragen g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären
1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 8 Abs. 1 Nr. 1.5)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
1.6	Umweltschutz (§ 8 Abs. 1 Nr. 1.6)	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; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
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 selbstständigen 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)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
4.1	kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten (§ 8 Abs. 1 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Rolle des Verkaufspersonals für eine erfolgreiche Handlungstätigkeit 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)	<ul style="list-style-type: none"> a) auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen b) auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren c) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche 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)	<ul style="list-style-type: none"> a) Beschwerde, Reklamation und Umtausch unterscheiden; rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen anwenden b) 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"> a) Kasse vorbereiten, Kassieranweisung beachten b) kassieren, bare und unbare Zahlungen abwickeln, Preisnachlässe berücksichtigen c) die Bedeutung von Kundenansprache im Kassensbereich berücksichtigen d) Kaufbelege erstellen e) Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln
5.2	Kassenabrechnung (§ 8 Abs. 1 Nr. 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kasse abrechnen b) Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten c) Ursachen für Kassendifferenzen feststellen
6	Marketinggrundlagen (§ 8 Abs. 1 Nr. 6)	
6.1	Werbemaßnahmen (§ 8 Abs. 1 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Arten, Ziele, Aufgaben und Zielgruppen der Werbung erläutern b) Werbemittel und Werbeträger des Ausbildungsbetriebes unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens einsetzen c) über Werbeaktionen informieren
6.2	Warenpräsentation (§ 8 Abs. 1 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Waren verkaufswirksam präsentieren, Dekorationsmittel einsetzen b) Angebotsplätze nach Absatzgesichtspunkten beurteilen, Waren platzieren

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
6.3	Kundenservice (§ 8 Abs. 1 Nr. 6.3)	a) an Serviceleistungen zur Förderung der Kundenzufriedenheit mitwirken b) Mittel zur Kundenbindung nutzen
6.4	Preisbildung (§ 8 Abs. 1 Nr. 6.4)	a) Elemente der Preisgestaltung erläutern b) Folgen von Preisänderungen darstellen c) Preisauszeichnung im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben sicherstellen
7	Warenwirtschaft (§ 8 Abs. 1 Nr. 7)	
7.1	Grundlagen der Warenwirtschaft (§ 8 Abs. 1 Nr. 7.1)	a) Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft des Ausbildungsbetriebes erläutern b) Zusammenhänge zwischen Waren- und Datenfluss darstellen c) Möglichkeiten der Datenerfassung und -verarbeitung nutzen d) rechtliche Vorschriften und betriebliche Vorgaben bei Datensicherung und Datenschutz beachten
7.2	Bestandskontrolle, Inventur (§ 8 Abs. 1 Nr. 7.2)	a) artikelgenaue und zeitnahe Erfassung von Warenbewegungen als Grundlage der Steuerung und Kontrolle des Warenflusses berücksichtigen b) warenwirtschaftliche Daten erfassen; Belege des Wareneingangs, der Warenlagerung und des Verkaufs prüfen c) Bestände auf Menge und Qualität kontrollieren d) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl einleiten e) bei Inventuren mitwirken, rechtliche Vorschriften beachten f) zur Vermeidung von Inventurdifferenzen beitragen
7.3	Wareneingang, Warenlagerung (§ 8 Abs. 1 Nr. 7.3)	a) Wareneingänge erfassen und kontrollieren, Abweichungen melden und Waren nach betrieblichen Regelungen weiterleiten b) Verpackung auf Transportschäden kontrollieren, bei Schäden betriebsübliche Maßnahmen einleiten c) rechtliche Vorschriften bei der Warenannahme beachten d) Waren lagern und pflegen; rechtliche Vorschriften berücksichtigen e) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften einsetzen und pflegen
8	Grundlagen des Rechnungswesens (§ 8 Abs. 1 Nr. 8)	
8.1	Rechenvorgänge in der Praxis (§ 8 Abs. 1 Nr. 8.1)	a) verkaufsbezogene Geschäftsvorgänge rechnerisch bearbeiten b) Rechenarten zur Lösung kaufmännischer Sachverhalte einsetzen c) für Berechnungen erforderliche Hilfsmittel nutzen d) Zusammenhänge von Kosten, Umsatz und Ertrag erläutern
8.2	Kalkulation (§ 8 Abs. 1 Nr. 8.2)	a) Kalkulationen erstellen, Berechnungen durchführen b) die Kalkulation beeinflussende Faktoren unterscheiden

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"> a) Auswirkungen von Bestandsveränderungen auf das Betriebsergebnis analysieren b) bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes mitwirken, Warenwirtschaftssystem nutzen c) Vollständigkeit des Warenangebots unter Berücksichtigung saisonaler, aktions- und frequenzbedingter Schwankungen kontrollieren und Maßnahmen einleiten
1.2	Warenannahme und -kontrolle (§ 8 Abs. 2 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Regeln der betrieblichen Belegverwaltung in der Warenannahme anwenden b) Reklamationen in der Warenannahme aufnehmen und unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bearbeiten c) Maßnahmen bei Bruch, Verderb und Schwund bei vorgelagerten Logistikstufen einleiten
1.3	Warenlagerung (§ 8 Abs. 2 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bestimmungen für die Lagerung spezieller Warengruppen anwenden b) Ware im Verkaufsraum, insbesondere unter dem Gesichtspunkt der Werbewirksamkeit lagern
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"> a) Struktur zweier Warengruppen eines Warenbereichs im Ausbildungsbetrieb nach Breite und Tiefe darstellen b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs informieren c) Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufsgespräch herausstellen d) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten von Waren informieren e) Trends und innovative Ansätze beobachten und als Verkaufsargument nutzen f) im Kundengespräch warenspezifisch Mengen und Preise ermitteln g) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten, dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden h) Kundentypen und Verhaltensmuster unterscheiden, in Verkaufsgesprächen individuell nutzen i) Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag und Kundenzufriedenheit erläutern k) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und in Verkaufsgesprächen nutzen
2.2	Umtausch, Beschwerde und Reklamation (§ 8 Abs. 2 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln b) Sonderfälle von Umtausch, Beschwerde und Reklamation entsprechend der gesetzlichen und betrieblichen Regelungen lösen
2.3	Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen (§ 8 Abs. 2 Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) im Umgang mit Kunden Einfühlungsvermögen zeigen b) mit emotional geprägten Situationen im Verkauf umgehen c) Stresssituationen im Verkauf bewältigen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> d) Konfliktursachen feststellen, Konfliktlösungen im Beratungsgespräch entwickeln e) Strategien im Umgang mit schwierigen Kunden anwenden
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"> a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen b) Kunden beim Kassivorgang Serviceleistungen anbieten c) Kassbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten erläutern, das eigene Verhalten danach ausrichten
3.2	Kassensystem und Kassieren (§ 8 Abs. 2 Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) unterschiedliche Zugangsberechtigungen zum Kassensystem begründen; Kassierfunktionen anwenden b) Bedeutung der Kassen für die warenwirtschaftliche Analyse erläutern; Kassenberichte hinsichtlich Artikel, Zahlungsmittel und Personaleinsatz auswerten c) Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von monetären und nichtmonetären Zahlungsmitteln beachten d) betriebsübliche Vorschriften zum Umgang mit Fremdwährungen anwenden e) Stresssituationen an der Kasse bewältigen f) bei der Zusammenfassung der Kassenberichte, der Vorbereitung des Geldtransports und der Wechselgeldbereitstellung mitwirken g) bei Systemstörungen Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten
3.3	Umtausch, Beschwerde und Reklamation (§ 8 Abs. 2 Nr. 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln b) Sonderfälle von Umtausch, Beschwerde und Reklamation entsprechend der rechtlichen und betrieblichen Regelungen lösen
4	Marketingmaßnahmen (§ 8 Abs. 2 Nr. 4)	
4.1	Werbung (§ 8 Abs. 2 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) an Maßnahmen der Werbung und der Verkaufsförderung mitwirken, Ergebnisse auswerten; Auswahl von Werbemitteln und Werbeträgern begründen b) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern sowie Werbekosten und Werbeerfolg an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern c) bei Werbeerfolgskontrollen mitwirken
4.2	visuelle Verkaufsförderung (§ 8 Abs. 2 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Ziele und Aufgaben der visuellen Verkaufsförderung nutzen, Wirkungen typischer Techniken darstellen b) Grundlagen der Sinneswahrnehmung und verkaufpsychologischer Erkenntnisse sowie daraus resultierende Anforderungen an die Gestaltung der Warenpräsentation erklären c) Erwartungen der Kunden bei der Warenpräsentation berücksichtigen
4.3	Kundenbindung, Kundenservice (§ 8 Abs. 2 Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Einfluss von Kundenbindung und Kundenservice auf den Verkaufserfolg beachten b) Geschenkverpackung anbieten c) beim Einsatz von besonderen Formen des Kundenservice im Ausbildungsbetrieb mitwirken d) bei der Planung und Durchführung von Sonderaktionen mitwirken

noch **Anlage 1**

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 Rechengvorgänge in der Praxis

fortzuführen.

(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 2
 (zu § 13)

Ausbildungsrahmenplan
 für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel/zur Kauffrau im Einzelhandel
 – Sachliche Gliederung –

Abschnitt I: Fertigkeiten und Kenntnisse in den Pflichtqualifikationseinheiten gemäß § 4 Abs. 2 Nr. 1

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 12 Abs. 1 Nr. 1)	
1.1	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels (§ 12 Abs. 1 Nr. 1.1)	a) Funktion des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft erklären b) Leistungen des Einzelhandels an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern c) Betriebs- und Verkaufsform des Ausbildungsbetriebes erläutern d) Formen der Zusammenarbeit im Einzelhandel an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erklären
1.2	Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt (§ 12 Abs. 1 Nr. 1.2)	a) Einflüsse des Standortes, der Verkaufsform, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt erläutern b) Konkurrenzbeobachtungen durchführen, bei Auswertungen mitwirken
1.3	Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 12 Abs. 1 Nr. 1.3)	a) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen b) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dem Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären c) Geschäftsfelder, Aufgaben und Arbeitsabläufe im Ausbildungsbetrieb darstellen d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben
1.4	Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 12 Abs. 1 Nr. 1.4)	a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages sowie die für eine Beschäftigung erforderlichen Personalpapiere darstellen f) Ziele und Aufgaben der Personaleinsatzplanung erläutern und zu ihrer Umsetzung beitragen g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären
1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 12 Abs. 1 Nr. 1.5)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
1.6	Umweltschutz (§ 12 Abs. 1 Nr. 1.6)	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; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
2	Information und Kommunikation (§ 12 Abs. 1 Nr. 2)	
2.1	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 12 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 (§ 12 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 selbstständigen 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 (§ 12 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 (§ 12 Abs. 1 Nr. 4)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
4.1	kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten (§ 12 Abs. 1 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Rolle des Verkaufspersonals für eine erfolgreiche Handlungstätigkeit 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 (§ 12 Abs. 1 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen b) auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren c) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche 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 (§ 12 Abs. 1 Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Beschwerde, Reklamation und Umtausch unterscheiden; rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen anwenden b) bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch mitwirken
5	Servicebereich Kasse (§ 12 Abs. 1 Nr. 5)	
5.1	Kassieren (§ 12 Abs. 1 Nr. 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kasse vorbereiten, Kassieranweisung beachten b) kassieren, bare und unbare Zahlungen abwickeln, Preisnachlässe berücksichtigen c) die Bedeutung von Kundenansprache im Kassensbereich berücksichtigen d) Kaufbelege erstellen e) Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln
5.2	Kassenabrechnung (§ 12 Abs. 1 Nr. 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kasse abrechnen b) Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten c) Ursachen für Kassendifferenzen feststellen
6	Marketinggrundlagen (§ 12 Abs. 1 Nr. 6)	
6.1	Werbemaßnahmen (§ 12 Abs. 1 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Arten, Ziele, Aufgaben und Zielgruppen der Werbung erläutern b) Werbemittel und Werbeträger des Ausbildungsbetriebes unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens einsetzen c) über Werbeaktionen informieren
6.2	Warenpräsentation (§ 12 Abs. 1 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Waren verkaufswirksam präsentieren, Dekorationsmittel einsetzen b) Angebotsplätze nach Absatzgesichtspunkten beurteilen, Waren platzieren

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
6.3	Kundenservice (§ 12 Abs. 1 Nr. 6.3)	a) an Serviceleistungen zur Förderung der Kundenzufriedenheit mitwirken b) Mittel zur Kundenbindung nutzen
6.4	Preisbildung (§ 12 Abs. 1 Nr. 6.4)	a) Elemente der Preisgestaltung erläutern b) Folgen von Preisänderungen darstellen c) im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnung sicherstellen
7	Warenwirtschaft (§ 12 Abs. 1 Nr. 7)	
7.1	Grundlagen der Warenwirtschaft (§ 12 Abs. 1 Nr. 7.1)	a) Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft des Ausbildungsbetriebes erläutern b) Zusammenhänge zwischen Waren- und Datenfluss darstellen c) Möglichkeiten der Datenerfassung und -verarbeitung nutzen d) rechtliche Vorschriften und betriebliche Vorgaben bei Datensicherung und Datenschutz beachten
7.2	Bestandskontrolle, Inventur (§ 12 Abs. 1 Nr. 7.2)	a) artikelgenaue und zeitnahe Erfassung von Warenbewegungen als Grundlage der Steuerung und Kontrolle des Warenflusses berücksichtigen b) warenwirtschaftliche Daten erfassen; Belege des Wareneingangs, der Warenlagerung und des Verkaufs prüfen c) Bestände auf Menge und Qualität kontrollieren d) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl einleiten e) bei Inventuren mitwirken, rechtliche Vorschriften beachten f) zur Vermeidung von Inventurdifferenzen beitragen
7.3	Wareneingang, Warenlagerung (§ 12 Abs. 1 Nr. 7.3)	a) Wareneingänge erfassen und kontrollieren, Abweichungen melden und Waren nach betrieblichen Regelungen weiterleiten b) Verpackung auf Transportschäden kontrollieren, bei Schäden betriebsübliche Maßnahmen einleiten c) rechtliche Vorschriften bei der Warenannahme beachten d) Waren lagern und pflegen; rechtliche Vorschriften berücksichtigen e) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften einsetzen und pflegen
8	Grundlagen des Rechnungswesens (§ 12 Abs. 1 Nr. 8)	
8.1	Rechenvorgänge in der Praxis (§ 12 Abs. 1 Nr. 8.1)	a) verkaufsbezogene Geschäftsvorgänge rechnerisch bearbeiten b) Rechenarten zur Lösung kaufmännischer Sachverhalte einsetzen c) für Berechnungen erforderliche Hilfsmittel nutzen d) Zusammenhänge von Kosten, Umsatz und Ertrag erläutern
8.2	Kalkulation (§ 12 Abs. 1 Nr. 8.2)	a) Kalkulationen erstellen, Berechnungen durchführen b) die Kalkulation beeinflussende Faktoren unterscheiden
9	Einzelhandelsprozesse (§ 12 Abs. 1 Nr. 9)	a) Aufgaben, Organisation und Leistungen des Ausbildungsbetriebes entlang der Wertschöpfungskette darstellen b) Handlungsmöglichkeiten an Schnittstellen zu Lieferanten und Herstellern aus Sicht des Verkaufs feststellen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> c) die Kernprozesse des Einzelhandels Einkauf, Sortimentsgestaltung, logistische Prozesse und Verkauf in die Wertschöpfungskette einordnen, Wechselwirkungen begründen d) die unterstützenden Prozesse Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Marketing, IT-Anwendungen und warenwirtschaftliche Analysen im eigenen Arbeitsbereich nutzen e) qualitätssichernde Maßnahmen entwickeln und durchführen f) an der Prozessoptimierung durch Schwachstellenanalyse und Beseitigung von Fehlerquellen mitwirken g) Aufgaben des Controllings als Informations- und Steuerungsinstrument beschreiben

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Warenannahme, Warenlagerung (§ 12 Abs. 2 Nr. 1)	
1.1	Bestandssteuerung (§ 12 Abs. 2 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Auswirkungen von Bestandsveränderungen auf das Betriebsergebnis analysieren b) bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes mitwirken, Warenwirtschaftssystem nutzen c) Vollständigkeit des Warenangebots unter Berücksichtigung saisonaler, aktions- und frequenzbedingter Schwankungen kontrollieren und Maßnahmen einleiten
1.2	Warenannahme und -kontrolle (§ 12 Abs. 2 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Regeln der betrieblichen Belegverwaltung in der Warenannahme anwenden b) Reklamationen in der Warenannahme aufnehmen und unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bearbeiten c) Maßnahmen bei Bruch, Verderb und Schwund bei vorgelagerten Logistikstufen einleiten
1.3	Warenlagerung (§ 12 Abs. 2 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bestimmungen für die Lagerung spezieller Warengruppen anwenden b) Ware im Verkaufsraum, insbesondere unter dem Gesichtspunkt der Werbewirksamkeit lagern
2	Beratung und Verkauf (§ 12 Abs. 2 Nr. 2)	
2.1	Beratungs- und Verkaufsgespräche (§ 12 Abs. 2 Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Struktur zweier Warengruppen eines Warenbereichs im Ausbildungsbetrieb nach Breite und Tiefe darstellen b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs informieren c) Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufsgespräch herausstellen d) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten von Waren informieren e) Trends und innovative Ansätze beobachten und als Verkaufsargument nutzen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> f) im Kundengespräch warenspezifisch Mengen und Preise ermitteln g) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten, dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden h) Kundentypen und Verhaltensmuster unterscheiden, in Verkaufsgesprächen individuell nutzen i) Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag und Kundenzufriedenheit erläutern k) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und in Verkaufsgesprächen nutzen
2.2	Umtausch, Beschwerde und Reklamation (§ 12 Abs. 2 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln b) Sonderfälle von Umtausch, Beschwerde und Reklamation entsprechend der gesetzlichen und betrieblichen Regelungen lösen
2.3	Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen (§ 12 Abs. 2 Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) im Umgang mit Kunden Einfühlungsvermögen zeigen b) mit emotional geprägten Situationen im Verkauf umgehen c) Stresssituationen im Verkauf bewältigen d) Konfliktursachen feststellen, Konfliktlösungen im Beratungsgespräch entwickeln e) Strategien im Umgang mit schwierigen Kunden anwenden
3	Kasse (§ 12 Abs. 2 Nr. 3)	
3.1	Service an der Kasse (§ 12 Abs. 2 Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen b) Kunden beim Kassiervorgang Serviceleistungen anbieten c) Kassensbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten erläutern, das eigene Verhalten danach ausrichten
3.2	Kassensystem und Kassieren (§ 12 Abs. 2 Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) unterschiedliche Zugangsberechtigungen zum Kassensystem begründen; Kassierfunktionen anwenden b) Bedeutung der Kassen für die warenwirtschaftliche Analyse erläutern; Kassenberichte hinsichtlich Artikel, Zahlungsmittel und Personaleinsatz auswerten c) Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von monetären und nichtmonetären Zahlungsmitteln beachten d) betriebsübliche Vorschriften zum Umgang mit Fremdwährungen anwenden e) Stresssituationen an der Kasse bewältigen f) bei der Zusammenfassung der Kassenberichte, der Vorbereitung des Geldtransports und der Wechselgeldbereitstellung mitwirken g) bei Systemstörungen Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten
3.3	Umtausch, Beschwerde und Reklamation (§ 12 Abs. 2 Nr. 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln b) Sonderfälle von Umtausch, Beschwerde und Reklamation entsprechend der rechtlichen und betrieblichen Regelungen lösen
4	Marketingmaßnahmen (§ 12 Abs. 2 Nr. 4)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
4.1	Werbung (§ 12 Abs. 2 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) an Maßnahmen der Werbung und der Verkaufsförderung mitwirken, Ergebnisse auswerten; Auswahl von Werbemitteln und Werbeträgern begründen b) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern sowie Werbekosten und Werbeerfolg an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern c) bei Werbeerfolgskontrollen mitwirken
4.2	visuelle Verkaufsförderung (§ 12 Abs. 2 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Ziele und Aufgaben der visuellen Verkaufsförderung nutzen, Wirkungen typischer Techniken darstellen b) Grundlagen der Sinneswahrnehmung und verkaufpsychologischer Erkenntnisse sowie daraus resultierende Anforderungen an die Gestaltung der Warenpräsentation erklären c) Erwartungen der Kunden bei der Warenpräsentation berücksichtigen
4.3	Kundenbindung, Kundenservice (§ 12 Abs. 2 Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Einfluss von Kundenbindung und Kundenservice auf den Verkaufserfolg beachten b) Geschenkverpackung anbieten c) beim Einsatz von besonderen Formen des Kundenservice im Ausbildungsbetrieb mitwirken d) bei der Planung und Durchführung von Sonderaktionen mitwirken

Abschnitt III: Fertigkeiten und Kenntnisse in den Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 4 Abs. 2 Nr. 3

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
1	Beratung, Ware, Verkauf (§ 12 Abs. 3 Nr. 1)	
1.1	kundenorientierte Kommunikation (§ 12 Abs. 3 Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zusammenhänge zwischen Selbstbild und Fremdbild erläutern und bei der Kommunikation berücksichtigen b) unternehmerische Ziele im eigenen Arbeitsbereich kundenorientiert umsetzen c) Grundmuster zur Stressentstehung und Stressbewältigung berücksichtigen d) die Auswirkungen eigener Emotionen im Verkauf berücksichtigen e) Kommunikationstechniken unterscheiden und zur Förderung der Kundenzufriedenheit anwenden f) im Beratungsgespräch Qualitäts- und Leistungsansprüche des Unternehmens gegenüber dem Kunden vertreten
1.2	Konfliktlösung (§ 12 Abs. 3 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) grundlegende Muster der Entstehung und Bewältigung von Konflikten beschreiben b) Ursachen von Konfliktsituationen im Verkaufsgespräch analysieren und Schlussfolgerungen für zukünftige Verkaufsgespräche ableiten
1.3	Warenkenntnisse in zusätzlichen Warengruppen (§ 12 Abs. 3 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Struktur zweier weiterer Warengruppen im Ausbildungsbetrieb darstellen b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie Ver- und Anwendungsmöglichkeiten informieren c) Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufsgespräch erläutern

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> d) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten von Waren informieren e) Trends und innovative Ansätze beobachten und als Verkaufsargument nutzen f) im Kundengespräch warenspezifisch Mengen und Preise ermitteln g) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und in Verkaufsgesprächen nutzen h) Medien für die Aneignung von warenspezifischen Kenntnissen nutzen i) Gesundheits- und Umweltverträglichkeit von Waren beurteilen
2	beschaffungsorientierte Warenwirtschaft (§ 12 Abs. 3 Nr. 2)	
2.1	Warendisposition (§ 12 Abs. 3 Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedarfsermittlungen unter Nutzung von Kennziffern aus der Warenwirtschaft durchführen b) Liefermodalitäten bei Bestellungen berücksichtigen c) bei Bestellverfahren mitwirken
2.2	Sortimentsgestaltung (§ 12 Abs. 3 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Maßnahmen zur Sicherstellung der Vollständigkeit der Waren im Warenbereich unter Berücksichtigung von Aufbau und Struktur des Warenbereichs ergreifen b) sortimentsbestimmende Faktoren, insbesondere Qualität, Trends, Zielgruppen, Standort und Wettbewerbssituationen erläutern c) Vorschläge zur Gestaltung des Warenbereichs entwickeln d) Herausnahme und Neuaufnahme von Waren begründen
2.3	Verträge und Zahlungsbedingungen (§ 12 Abs. 3 Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zahlungsmodalitäten unterscheiden b) Einhaltung von Bedingungen aus abgeschlossenen Beschaffungsverträgen überwachen
3	warenwirtschaftliche Analyse (§ 12 Abs. 3 Nr. 3)	
3.1	Umsatzentwicklung (§ 12 Abs. 3 Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) an der Erarbeitung von Umsatzstatistiken mitwirken, Umsatzkennziffern analysieren b) aus Umsatzstatistiken Maßnahmen zur Umsatzerhöhung ableiten und Umsetzungsvorschläge entwickeln c) an Maßnahmen zur Ertragsverbesserung mitwirken
3.2	Leistungskennziffern der Warenbewegung (§ 12 Abs. 3 Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung von Leistungskennziffern für Warenbewegung und Geschäftserfolg erläutern b) bei der Ermittlung von Leistungskennziffern mitarbeiten c) Schlussfolgerungen zur Verbesserung der Leistungskennziffern ableiten, bei der Umsetzung mitwirken d) Auswirkungen der Veränderung von Leistungskennziffern auf Umsatzverläufe begründen
3.3	Bestandsführung (§ 12 Abs. 3 Nr. 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Steuerungsvorgänge bei der Warenbestellung berücksichtigen, Bestellvorschläge aus dem Warenwirtschaftssystem prüfen b) bei der Erstellung, Führung und Auswertung der Lagerstatistik mitwirken c) Ursachen für Inventurdifferenzen feststellen, Vorschläge für Inventursicherungsmaßnahmen entwickeln, bei der Umsetzung mitwirken

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
4	kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 12 Abs. 3 Nr. 4)	
4.1	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 12 Abs. 3 Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Aufgaben der Kosten- und Leistungsrechnung im Betrieb als Informations- und Kontrollsystem erklären b) betriebliche Festlegungen für die Kosten- und Leistungsrechnung erläutern c) betriebswirtschaftliche Schlussfolgerungen aus der Kosten- und Leistungsrechnung ableiten
4.2	Steuerung mittels Kennziffern (§ 12 Abs. 3 Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) betriebliche Leistungskennziffern ermitteln und bewerten, Schlussfolgerungen ableiten b) an der Erstellung und Auswertung von betrieblichen Statistiken mitwirken c) Maßnahmen der Steuerung einleiten, bei Durchführung der Maßnahmen mitwirken
4.3	Preisgestaltung (§ 12 Abs. 3 Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Preisfestlegungen vorschlagen b) Vor- und Nachkalkulationen durchführen
4.4	betriebliche Erfolgsrechnung (§ 12 Abs. 3 Nr. 4.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Arten der betrieblichen Erfolgsrechnung unterscheiden b) Rohertrag und betriebliche Erfolgsrechnung vergleichen, bewerten und Verbesserungsmöglichkeiten vorschlagen c) an betrieblichen Erfolgsrechnungen mitarbeiten
5	Marketing (§ 12 Abs. 3 Nr. 5)	
5.1	Verkaufsförderung (§ 12 Abs. 3 Nr. 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) verkaufstarke und verkaufsschwache Zonen feststellen b) bei der Planung und Auswertung von verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken, verkaufsfördernde Maßnahmen durchführen c) bei der Vorbereitung und Umsetzung von Umplatzierungen im Verkaufsraum mitwirken
5.2	Standortmarketing (§ 12 Abs. 3 Nr. 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Marktsituation am Standort unter wirtschaftlichen und regionalen Gesichtspunkten beurteilen b) Standortmarketing für Bestandssicherung und Weiterentwicklung von Betrieben erklären, Vorschläge entwickeln c) Marktauftritt von Mitbewerbern beobachten, Schlussfolgerungen ziehen, Maßnahmen zur Verbesserung des eigenen Marktauftritts vorschlagen d) wettbewerbsrechtliche Regelungen berücksichtigen
5.3	Zielgruppenmarketing (§ 12 Abs. 3 Nr. 5.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Vorschläge für den Einsatz von Marketinginstrumenten aus Ergebnissen der Marktforschung zum Kaufverhalten ableiten b) Kauf- und Konsumverhalten von Zielgruppen hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf den Ausbildungsbetrieb erläutern, Konsequenzen ableiten und Maßnahmen vorschlagen c) zielgruppenorientierte Produktinformationen für die Verkaufsförderung einsetzen d) Marketinginstrumente von Mitbewerbern beobachten und Handlungsempfehlungen für den eigenen Betrieb ableiten
6	IT-Anwendungen (§ 12 Abs. 3 Nr. 6)	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
6.1	elektronische Geschäftsabwicklung (§ 12 Abs. 3 Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Austauschbeziehungen zu anderen Unternehmen und Endverbrauchern darstellen, Geschäftsprozesse sowie deren Unterstützung durch IT-Anwendungen erläutern b) Maßnahmen zur Behebung von Störungen in der IT-Anwendung einleiten c) interne und externe elektronische Dienste nutzen d) Vor- und Nachteile von E-Commerce und E-Business aus Sicht von Unternehmen und Kunden beurteilen
6.2	Datenbanken (§ 12 Abs. 3 Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Artikelstammdaten im Warenwirtschaftssystem erstellen und pflegen b) Daten zur Unterstützung unternehmerischer Entscheidungen aufbereiten c) Vorschläge zur Verbesserung von Sortimentsstrukturen, Logistikprozessen und Marketingaktionen entwickeln d) Datenbanken auswerten
6.3	Optimierung der Warenwirtschaft (§ 12 Abs. 3 Nr. 6.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bestandteile des Warenwirtschaftssystems in ihrem Zusammenwirken auf die Steuerung der Arbeitsabläufe erklären b) bei Analysen und Auswertungen von Kennziffern und Statistiken mitwirken c) Ergebnisse des Warenwirtschaftssystems in Absatzprognosen umsetzen, Schlussfolgerungen für Lagerbestände und Aktionen der Verkaufsförderung ziehen
6.4	Benutzerunterstützung (§ 12 Abs. 3 Nr. 6.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Benutzer in die Bedienung und Nutzung von informations- und kommunikationstechnischen Geräten einweisen und beraten b) Bedienungsunterlagen bereitstellen, Hilfe-Programme nutzen
7	Personal (§ 12 Abs. 3 Nr. 7)	
7.1	Selbstverantwortung und Motivation (§ 12 Abs. 3 Nr. 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung von Motivation und Selbstverantwortung für den wirtschaftlichen Erfolg erläutern b) individuelle Voraussetzungen von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen bei der Vorbereitung von Personalentscheidungen berücksichtigen c) Mitarbeiterführung als dynamischen, sich ständig verändernden Prozess erklären
7.2	Führen mit Zielen (§ 12 Abs. 3 Nr. 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Vorteile des Führens mit Zielen erläutern b) Zielsysteme als inhaltliche Aufgabenstellung erläutern c) Maßnahmepläne aus Zielen ableiten, Zielerreichung überprüfen
7.3	Selbst- und Zeitmanagement (§ 12 Abs. 3 Nr. 7.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zusammenhänge von Selbst- und Zeitmanagement, Leistungssteigerung und Stress erläutern b) Methoden des Selbst- und Zeitmanagements nutzen
7.4	Kommunikation (§ 12 Abs. 3 Nr. 7.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Möglichkeiten der Konfliktlösung insbesondere mit dem Ziel anwenden, Motivation, Arbeitsklima und Arbeitsleistung zu verbessern b) sprachliche und nichtsprachliche Kommunikation im Mitarbeitergespräch anwenden c) Selbstbild und Fremdbild bei der Kommunikation berücksichtigen d) Einsatz und Durchführung von Kritikgesprächen in Konfliktsituationen beschreiben

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
7.5	Personalentwicklung (§ 12 Abs. 3 Nr. 7.5)	a) Ziele der Personalentwicklung des Ausbildungsbetriebes erläutern b) aus Personalbedarfsplanung, Personaleinsatz und Qualifikationsbedarf Maßnahmen zur Personalentwicklung ableiten
7.6	Personaleinsatz (§ 12 Abs. 3 Nr. 7.6)	a) Bedeutung von Kompetenzstrukturen erläutern b) Personaleinsatzplanung erstellen c) arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften bei Personalplanung und -einsatz anwenden

Abschnitt IV: Fertigkeiten und Kenntnisse in der ergänzenden Wahlqualifikationseinheit gemäß § 12 Abs. 4

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
	Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit (§ 12 Abs.4)	a) unternehmerische Selbstständigkeit als Perspektive der Berufs- und Lebensplanung begründen b) Anforderungen an persönliche und fachliche Eignung für unternehmerische Selbstständigkeit beurteilen c) Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, Chancen und Risiken unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigen d) Schritt in die Selbstständigkeit planen, Geschäftsidee entwickeln, Gründungskonzept erstellen und präsentieren e) Marktforschungsdaten und Standortanalyse bei Gründung oder Übernahme eines Unternehmens berücksichtigen f) rechtliche Bedingungen bei Gründung und Übernahme eines Unternehmens erläutern g) Rechtsformen unterscheiden und eine geeignete auswählen h) Finanzierungsquellen und Fördermöglichkeiten für unternehmerische Selbstständigkeit erkunden und auswählen, Finanzierung planen i) Versicherungsarten für unternehmerische Selbstständigkeit auswählen k) Steuerarten im Rahmen der unternehmerischen Selbstständigkeit aufzeigen l) Kennziffern zur Steuerung des Unternehmens bewerten

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel/zur Kauffrau im Einzelhandel
– 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 Rechengvorgänge 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 Rechenvorgänge in der Praxis

fortzuführen.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen einer der vier Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 12 Abs. 2

1. Warenannahme, Warenlagerung,

2. Beratung und Verkauf,

3. Kasse,

4. Marketingmaßnahmen

zu vermitteln.

3. Ausbildungsjahr

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

9. Einzelhandelsprozesse

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von jeweils drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen der drei ausgewählten Wahlqualifikationseinheiten nach § 12 Abs. 3

1. Beratung, Ware, Verkauf,

2. beschaffungsorientierte Warenwirtschaft,

3. warenwirtschaftliche Analyse,

4. kaufmännische Steuerung und Kontrolle,

5. Marketing,

6. IT-Anwendungen,

7. Personal

zu vermitteln.