



# **KULTUSMINISTER KONFERENZ**

## **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)

Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland

Taubenstraße 10 · 10117 Berlin  
Postfach 11 03 42 · 10833 Berlin  
Tel.: 030 25418-499

Graurheindorfer Straße 157 · 53117 Bonn  
Postfach 22 40 · 53012 Bonn  
Tel.: 0228 501-0

## **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. Selbständiges 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 selbständig 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. Zur 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 auseinander zu setzen 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.<sup>1</sup>

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.

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 weitergehende 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 Dokumentations- zur 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.

---

<sup>1</sup> 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) sind im Rahmenlehrplan das Lernfeld 12 angepasst und kleinere Ergänzungen in den Lernfeldern 3, 5, 10 und 14 vorgenommen worden.

**Teil V: Lernfelder**

<b>Übersicht über die Lernfelder für die Ausbildungsberufe Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer und Verkäuferin</b>				
<b>Lernfelder</b>		<b>Zeitrictwerte in Stunden</b>		
<b>Nr.</b>		<b>1. Jahr</b>	<b>2. Jahr</b>	<b>3. Jahr</b>
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
	<b>Summen (insgesamt 880 Stunden)</b>	<b>320</b>	<b>280</b>	<b>280</b>

**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 Verkaufskennnissen 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 Kassensbereich 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 Kassenvorgänge unter Berücksichtigung von Kundenkarten und Gutscheinen ab und bedienen die Kasse entsprechend der 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 Durchschnittsrechnung

**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 verkaufpsychologische 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 Schülern 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 Ware Zustellung 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 mit Hilfe 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 Verkaufs- und/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. Mit Hilfe 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  
Zeitrictwert: 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 graphisch 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 Preis-Vergleichsportalen, 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 Online-Handelsplattformen. Sie setzen Instrumente des Online-Marketings 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

**Liste der Entsprechungen**  
**zwischen**  
**dem Rahmenlehrplan für die Berufsschule**  
**und dem Ausbildungsrahmenplan für den Betrieb**  
**in den Ausbildungsberufen Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im**  
**Einzelhandel sowie Verkäufer und Verkäuferin**

Die Liste der Entsprechungen dokumentiert die Abstimmung der Lerninhalte zwischen den Lernorten Berufsschule und Ausbildungsbetrieb.

Charakteristisch für die duale Berufsausbildung ist, dass die Auszubildenden ihre Kompetenzen an den beiden Lernorten Berufsschule und Ausbildungsbetrieb erwerben. Hierfür existieren unterschiedliche rechtliche Vorschriften:

- Der Lehrplan in der Berufsschule richtet sich nach dem Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz.
- Die Vermittlung im Betrieb geschieht auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans, der Bestandteil der Ausbildungsordnung ist.

Beide Pläne wurden in einem zwischen der Bundesregierung und der Kultusministerkonferenz gemeinsam entwickelten Verfahren zur Abstimmung von Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrplänen im Bereich der beruflichen Bildung ("Gemeinsames Ergebnisprotokoll") von sachkundigen Lehrerinnen und Lehrern sowie Ausbilderinnen und Ausbildern in ständiger Abstimmung zueinander erstellt.

In der folgenden Liste der Entsprechungen sind die Lernfelder des Rahmenlehrplans den Positionen des Ausbildungsrahmenplans so zugeordnet, dass die zeitliche und sachliche Abstimmung deutlich wird. Sie kann somit ein Hilfsmittel sein, um die Kooperation der Lernorte vor Ort zu verbessern und zu intensivieren.

BIBB: Annen, AB 4.2/  
KMK: Päßler; RLP-A: Schuster

## **Liste der Entsprechungen zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan**

der Berufsausbildungen

zum Verkäufer und zur Verkäuferin sowie  
zum Kaufmann im Einzelhandel/  
zur Kauffrau im Einzelhandel

Stand 21. Juli 2016

Ausbildungsrahmenlehrplan Stand: 21.07.2016					Rahmenlehrplan Stand: 21.07.2016				
Ausbildungsberufsbildposition	Ausbildungsjahr				Schuljahr				Lernfelder
	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationseinheiten</b>									
<b>1. Waren und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes</b>	X				X	X			1,2,3,4,5,7
a) Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben	X				X	X			1,2,4,7
b) die Warenbereiche, in denen ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Warensortiment einordnen	X				X	X			1,2,4,7
c) Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen	X				X	X			1,2,4,7
d) Kunden über Eigenschaften und Möglichkeiten der Verwendung von Waren aus mindestens einem Warenbereich, in dem ausgebildet wird, unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit informieren	X				X	X			1,2,3,4
e) Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren	X				X				1,2,4,5,7
f) Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, auch fremdsprachige, für Waren und Dienstleistungen anwenden					X	X			1,2,3,4,
<b>2. Warenpräsentation und Werbemaßnahmen</b>		X			X	X			2,3,4,5,9
a) Konzepte für eine ansprechende Warenpräsentation erarbeiten und umsetzen, dabei Betriebs-, Verkaufs- und Lagerform, Sortiment und Zielgruppen, allgemeine Regeln der Warenpräsentation, der Warenplatzierung sowie verkaufpsychologische Erkenntnisse berücksichtigen		X			X				2,3,4,5
b) Angebotsplätze nach ab-		X			X				2,3,4,5





c)	Belege prüfen und bei Unstimmigkeiten entsprechende Schritte einleiten		X				X			6,7,8
d)	Warenbestände auf Menge und Qualität kontrollieren		X				X			6,7,8
e)	bei der Vorbereitung und Durchführung von Inventuren mitwirken, dabei die rechtlichen Bestimmungen beachten und Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen		X				X			7,8
f)	Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen ergreifen		X				X			7,8,10
g)	betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl, einleiten		X				X			4,7,8,10
<b>5.</b>	<b>Warenannahme und -lagerung</b>		X				X			7
a)	Warenmenge kontrollieren und Verpackung auf Transportschäden überprüfen sowie bei Bedarf betriebsübliche Maßnahmen einleiten		X				X			7
b)	Warenbelege und Frachtpapiere unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben kontrollieren		X				X			7
c)	Waren sachgerecht lagern und pflegen		X				X			7
d)	Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung ergonomischer Anforderungen einsetzen und pflegen		X				X			7
e)	Lagergrundsätze beachten, Lagerbestandskontrollen durchführen		X				X			7
f)	Lagerkennziffern beurteilen und Optimierungsmöglichkeiten ableiten		X				X			7
g)	im Lager und beim Umgang mit Verpackungen ökonomische und ökologische Anforderungen berücksichtigen, insbesondere Energie sparsam einsetzen		X				X			7
<b>6.</b>	<b>Verkaufen von Waren</b>	X					X	X		1,2,3,10
a)	auf Kunden mit Vorrang vor anderen Arbeiten freundlich und hilfsbereit eingehen,	X					X	X		2,3,10

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	X				X	X		2,3,10
c) in Kundengesprächen Kenntnisse über Waren anwenden	X				X	X		2,10
d) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen anbieten und die Kaufentscheidung fördern	X				X	X		2,10
e) Waren kunden- und dienstleistungsorientiert unter Berücksichtigung der Betriebs- und Verkaufsform sowie unter Einhaltung von Rechtsvorschriften verkaufen und damit zur Kundenbindung beitragen	X				X	X		1,2,3,10
f) auf Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünsche angemessen reagieren, bei deren Bearbeitung betriebliche Regelungen berücksichtigen und bei der sachgerechten Lösung von Konflikten mitwirken	X				X	X		2,3,10
g) das eigene Verkaufsverhalten reflektieren, bewerten und verbessern	X				X	X		2,10
<b>7. Servicebereich Kasse</b>	X				X			3
a) die Kasse unter Beachtung der betrieblichen Kassieranweisungen vorbereiten und bedienen	X				X			3
b) den Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten beurteilen und das eigene Verhalten danach ausrichten	X				X			3
c) bare und unbare Zahlungen abwickeln, dabei Preisnachlässe berücksichtigen und Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln beachten	X				X			3
d) Kaufbelege erstellen sowie	X				X			3

Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln								
e) bei der Kassiertätigkeit serviceorientiert mit Kunden kommunizieren, Stresssituationen an der Kasse bewältigen	X				X			3
f) die Kassenabrechnung durchführen, den Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten und Ursachen für Kassendifferenzen ermitteln	X				X			3
<b>Abschnitt B: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationen; davon ist eine im Ausbildungsvertrag auszuweisen:</b>								
<b>8. Sicherstellung der Warenpräsenz</b>		X			X	X		3,6,7,8
a) eingehende Waren unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften und betrieblichen Vorgaben kontrollieren, mit dem betrieblichen Informationssystem erfassen sowie bei Abweichungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten		X				X		7,8
b) bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bei der Warenannahme dokumentieren		X				X		7
c) Reklamationen, insbesondere Bruch, Verderb und Schwund, aufnehmen und geeignete Maßnahmen mit internen und externen Lieferanten abstimmen und umsetzen		X				X		6,7
d) optimale Bestände ermitteln, Auswirkungen von zu hohen und zu niedrigen Beständen analysieren und Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten		X				X		7
e) den Warenfluss unter Nutzung des Warenwirtschafts-systems steuern und kontrollieren		X			X	X		3,6,7,8
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		X				X		6,7,8

g)	Maßnahmen des Qualitätsmanagements bei der Lagerhaltung umsetzen		X				X			7
<b>9.</b>	<b>Beratung von Kunden</b>		X				X	X		2,3,8,10
a)	Verkaufs- und Beratungsgespräche erfolgsorientiert führen und dabei vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden		X				X	X		2,10
b)	Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie über nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren		X				X	X		2,10
c)	Unterschiede zwischen Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen		X				X	X		2,10
d)	die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen		X				X	X		2,10
e)	Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargument nutzen		X				X	X		2,10
f)	Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen		X				X	X		2,10
g)	Kudentypologien und Verhaltensmuster unterscheiden und das Wissen darüber verkaufsfördernd in individuellen Verkaufs- und Beratungsgesprächen einsetzen		X				X	X		2,10
h)	Konfliktursachen feststellen, emotional geprägte Situationen sowie Stresssituationen im Verkauf bewältigen und Handlungsstrategien für den Umgang mit schwierigen Kunden anwenden		X				X	X		2,10
i)	Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden		X					X		10
j)	die Bedeutung einer erfolg-		X				X	X		2,8,10

	reichen 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		X			X	X		2,3,10
<b>10.</b>	<b>Kassensystemdaten und Kundenservice</b>		X			X	X		3,8
a)	Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen		X			X			3
b)	Kunden beim Kassivorgang Serviceleistungen anbieten		X			X			3
c)	Kassivorgänge systemgerecht durchführen und dabei die Bedeutung der Kasse für die Steuerung des Daten- und Warenflusses berücksichtigen		X			X	X		3,8
d)	Kassenberichte insbesondere im Hinblick auf Artikel, Zahlungsmittel, Personaleinsatz und verkaufsfördernde Maßnahmen auswerten		X			X	X		3,8
e)	Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten		X			X			3
f)	auf der Grundlage der Kassenabrechnung den Geldtransport vorbereiten und die Verfügbarkeit von Wechselgeld sicherstellen		X			X			3
g)	bei Störungen des Kassensystems Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten		X			X			3
<b>11.</b>	<b>Werbung und Verkaufsförderung</b>		X			X	X		2,3,5,9
a)	Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern beurteilen		X			X			5
b)	Werbekosten und Werbeeffolg beurteilen		X			X			5

c)	Werbemittel und Werbeträger ziel- und kostenorientiert auswählen und einsetzen		X			X				5
d)	Auswirkungen preispolitischer Maßnahmen bewerten sowie Vorschläge ableiten		X			X	X			5,9
e)	Maßnahmen der visuellen Verkaufsförderung umsetzen und Kundenerwartungen berücksichtigen		X			X				4,5
f)	bei der Warenpräsentation die unterschiedlichen Sinne ansprechen und verkaufpsychologische Aspekte berücksichtigen		X			X				4,5
g)	Maßnahmen des Kundenservice zur Förderung des Verkaufserfolges nutzen		X			X				2,5
h)	Aktionen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten		X			X				2,3,5
i)	Werbeerfolgskontrollen durchführen und Verbesserungsvorschläge ableiten		X							5

**Abschnitt C: wahlqualifikationsübergreifende, integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:**

<b>12. Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften</b>	X				X					1
a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben	X				X					1
b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen	X				X					1
c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten	X				X					1
d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären	X				X					1
e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen wei-	X				X					1

terentwickeln									
f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen	X				X				1
g) berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen	X				X				1
<b>13. Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes</b>	X				X				1,4
a) die Funktion des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern	X				X				1
b) die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebs mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern	X				X				1
c) Einflüsse des Standortes, der Betriebs- und Verkaufsform, der Vertriebswege, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsräumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt einschätzen	X				X				1,4
<b>14. Information und Kommunikation</b>	X				X	X			1,2,3,5,6,7,8,10
a) die betriebliche Zusammenarbeit respektvoll, wertschätzend und vertrauensvoll im Team mitgestalten	X				X	X			1,2,3,5,6,7,8,10
b) die Notwendigkeit der betrieblichen Personaleinsatzplanung begründen und zu ihrer Umsetzung beitragen	X				X				1,2,3,10
c) angemessenes Feedback geben und annehmen	X				X	X			1,2,5,6,7,8,10
d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen	X				X	X			1,2,3,5,6,7,8,10
e) Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen	X				X	X			1,2,3,5,6,7,8
f) Daten mit betriebsüblichen Verfahren erfassen, sichern und pflegen, Datenschutz und Datensicherheit beach-	X				X	X			3,7,8,9,10



ten								
<b>15. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</b>	X	X			X			1
a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen	X	X			X			1
b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden	X	X			X			1
c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten	X	X			X			1
d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	X	X			X			1
<b>16. Umweltschutz</b> Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere	X	X			X	X		1,2,4,5,6,7
a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären	X	X			X	X		1,2,5,6,7
b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden	X	X			X	X		1,2,5,6,7
c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen	X	X			X	X		1,2,4,5,6,7
d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	X	X			X	X		1,4,5,6,7

## Kaufmann/frau im Einzelhandel

Abschnitt A: wahlqualifikationsübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten								
<b>1. Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes</b>	X				X		X	1,2,4,6,7,12
a) Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben	X				X		X	1,2,4,6,12
b) die Warenbereiche, in denen ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Warensortiment einordnen	X				X		X	1,2,4,6,12
c) Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen	X				X			1,2,4
d) Kunden über Eigenschaften und Möglichkeiten der Verwendung von Waren aus mindestens einem Warenbereich, in dem ausgebildet wird, unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit informieren	X				X			1,2,4
e) Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren	X				X			1,2,4
f) Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, auch fremdsprachige, für Waren und Dienstleistungen anwenden	X				X			1,2,4,6,7
<b>2. Warenpräsentation und Werbemaßnahmen</b>		X			X	X	X	2,3,4,5,9,12
a) Konzepte für eine ansprechende Warenpräsentation erarbeiten und umsetzen, dabei Betriebs-, Verkaufs- und Lagerform, Sortiment und Zielgruppen, allgemeine Regeln der Warenpräsentation, der Warenplatzierung sowie verkaufpsychologische Erkenntnisse berücksichtigen		X			X		X	4,5,12
b) Angebotsplätze nach absatzfördernden Gesichtspunkten auswählen und Waren unter Einsatz betriebsüblicher Dekorationsmittel platzieren und verkaufsfördernd präsentieren		X			X			4,5

c)	Preisänderungen im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben vornehmen		X			X	X	X		2,3,4,5,9,12
d)	Werbemittel und Werbeträger unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens und der betrieblichen Vorgaben einsetzen		X			X				4,5
e)	Kunden über Werbeaktionen informieren		X			X		X		4,5,12
f)	Konkurrenzbeobachtungen planen, durchführen und auswerten, Verbesserungen für den eigenen Betrieb vorschlagen		X			X	X	X		4,9,12
g)	Vorschläge für Verbesserungen bei der Warenpräsentation erarbeiten, begründen und umsetzen		X			X		X		4,5,12
<b>3.</b>	<b>Preiskalkulation</b>		X			X	X			4,6,7,8,9
a)	Berechnungen für Bezugs- und Preiskalkulationen durchführen		X				X			6,9
b)	im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnung vornehmen		X			X	X			4,7,9
c)	Möglichkeiten der Preisgestaltung bei der Kalkulation berücksichtigen		X				X			9
d)	Vorschläge für Preisänderungen entwickeln und die Folgen von Preisänderungen für Absatz, Umsatz und Ertrag beurteilen		X				X			8,9
<b>4.</b>	<b>Warenbestandskontrolle</b>		X				X			7,8,10
a)	Warenbewegungen artikelgenau und zeitnah im Warenwirtschaftssystem erfassen, dabei Informationssysteme nutzen und Sicherheitsanforderungen einhalten		X				X			7,8
b)	bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes durch Nutzung des Warenwirtschaftssystems mitwirken		X				X			7,8
c)	Belege prüfen und bei Unstimmigkeiten entsprechende Schritte einleiten		X				X			7,8
d)	Warenbestände auf Menge und Qualität kontrollieren		X				X			7,8

e)	bei der Vorbereitung und Durchführung von Inventuren mitwirken, dabei die rechtlichen Bestimmungen beachten und Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen		X				X			7,8
f)	Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen ergreifen		X				X			7,8
g)	betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl, einleiten		X				X			4,7,8,10
<b>5.</b>	<b>Warenannahme und -lagerung</b>		X				X			7
a)	Warenmenge kontrollieren und Verpackung auf Transportschäden überprüfen sowie bei Bedarf betriebsübliche Maßnahmen einleiten		X				X			7
b)	Warenbelege und Frachtpapiere unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben kontrollieren		X				X			7
c)	Waren sachgerecht lagern und pflegen		X				X			7
d)	Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung ergonomischer Anforderungen einsetzen und pflegen		X				X			7
e)	Lagergrundsätze beachten, Lagerbestandskontrollen durchführen		X				X			7
f)	Lagerkennziffern beurteilen und Optimierungsmöglichkeiten ableiten		X				X			7
g)	im Lager und beim Umgang mit Verpackungen ökonomische und ökologische Anforderungen berücksichtigen, insbesondere Energiesparsam einsetzen		X				X			7
<b>6.</b>	<b>Verkaufen von Waren</b>	X					X	X		1,2,3,10,13
a)	auf Kunden mit Vorrang vor anderen Arbeiten freundlich und hilfsbereit eingehen, verbale und nonverbale Kommunikationsformen einsetzen und auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren	X					X	X		2,10
b)	die Wünsche von Kunden in	X					X	X		2,10

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	X				X	X		2,10
d) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen anbieten und die Kaufentscheidung fördern	X				X	X		2,10
e) Waren kunden- und dienstleistungsorientiert unter Berücksichtigung der Betriebs- und Verkaufsform sowie unter Einhaltung von Rechtsvorschriften verkaufen und damit zur Kundenbindung beitragen	X				X	X		2,10
f) auf Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünsche angemessen reagieren, bei deren Bearbeitung betriebliche Regelungen berücksichtigen und bei der sachgerechten Lösung von Konflikten mitwirken	X				X	X		2,3,10
g) das eigene Verkaufsverhalten reflektieren, bewerten und verbessern	X				X	X	X	2,10,13
<b>7. Servicebereich Kasse</b>	X					X		3
a) die Kasse unter Beachtung der betrieblichen Kassieranweisungen vorbereiten und bedienen	X					X		3
b) den Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten beurteilen und das eigene Verhalten danach ausrichten	X					X		3
c) bare und unbare Zahlungen abwickeln, dabei Preisnachlässe berücksichtigen und Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln beachten	X					X		3
d) Kaufbelege erstellen sowie Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln	X					X		3
e) bei der Kassiertätigkeit serviceorientiert mit Kunden kommunizieren, Stresssituationen an der Kasse be-	X					X		3

wältigen								
f) die Kassenabrechnung durchführen, den Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten und Ursachen für Kassendifferenzen ermitteln	X					X		3
<b>8. Einzelhandelsprozesse</b>			X		X	X	X	1,2,3,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14
a) Organisation, Leistungen und Aufgaben entlang der Wertschöpfungskette des Ausbildungsbetriebs darstellen			X		X	X	X	1,8,11
b) die Kernprozesse des Einzelhandels Einkauf, Sortimentsgestaltung, logistische Prozesse und Verkauf in die Wertschöpfungskette einordnen, Wechselwirkungen begründen, Zusammenhänge und Schnittstellen beurteilen, Schwachstellen und Fehlerquellen herausarbeiten und Verbesserungen zur Prozessgestaltung vorschlagen			X		X	X	X	1,8,11
c) Optimierungsmöglichkeiten an den Schnittstellen zu Lieferanten und Herstellern aus Sicht des Verkaufs begründen und Vorschläge zu ihrer Umsetzung erarbeiten			X			X		6,7,8,11
d) Arbeitsabläufe im Verkauf mit dem Ziel der Kundenorientierung und unter Berücksichtigung der Wechselwirkungen mit anderen Einzelhandelsprozessen gestalten			X		X	X	X	2,3,8,10,11,13
e) die unterstützenden Prozesse Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Marketing, IT-Anwendungen und warenwirtschaftliche Analysen im eigenen Arbeitsbereich nutzen und Vorschläge zur Optimierung der Zusammenarbeit machen			X		X	X	X	5,7,8,11,12,13
f) das Controlling als Informations- und Steuerungsinstrument unterstützen und Ergebnisse des Controllings nutzen			X			X	X	8,9,11
g) qualitätssichernde Maßnahmen entwickeln und durchführen			X			X	X	8,11

h) zur Umsetzung betrieblicher Nachhaltigkeitsziele beitragen			X			X	X		8,11,14
<b>Abschnitt B: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationen nach § 5 Absatz 3; davon ist eine im Ausbildungsvertrag auszuweisen:</b>									
<b>9. Sicherstellung der Warenpräsenz</b>		X				X			3,6,7,8
a) eingehende Waren unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften und betrieblichen Vorgaben kontrollieren, mit dem betrieblichen Informationssystem erfassen sowie bei Abweichungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten		X				X			7
b) bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bei der Warenannahme dokumentieren		X				X			7
c) Reklamationen, insbesondere Bruch, Verderb und Schwund, aufnehmen und geeignete Maßnahmen mit internen und externen Lieferanten abstimmen und umsetzen		X				X			6,7
d) optimale Bestände ermitteln, Auswirkungen von zu hohen und zu niedrigen Beständen analysieren und Vorschläge ableiten		X				X			7,8
e) den Warenfluss unter Nutzung des Warenwirtschafts-systems steuern und kontrollieren		X				X			7,8
f) die Verfügbarkeit des Warenangebots unter Berücksichtigung saisonaler, nachfrage-, aktions- und frequenzbedingter Einflussfaktoren sowie regionaler Besonderheiten kontrollieren und im Bedarfsfall geeignete Maßnahmen einleiten		X				X			3,6,7
g) Maßnahmen des Qualitätsmanagements bei der Lagerhaltung umsetzen		X							7
<b>10. Beratung von Kunden</b>		X			X	X			1,2,3,6,9,10
a) Verkaufs- und Beratungsgespräche erfolgsorientiert durchführen und dabei vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden		X			X	X			2,10

b)	Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren		X			X	X			2,9,10
c)	Unterschiede zwischen Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen		X			X	X			2,6,9,10
d)	die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen		X			X	X			2,6,10
e)	Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargument nutzen		X			X	X			2,6,10
f)	Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen		X			X	X			2,10
g)	Kundentypologien und Verhaltensmuster unterscheiden und verkaufsfördernd in individuellen Verkaufs- und Beratungsgesprächen umsetzen		X			X	X			2,10
h)	Konfliktursachen feststellen, emotional geprägte Situationen sowie Stresssituationen im Verkauf bewältigen und Handlungsstrategien für den Umgang mit schwierigen Kunden anwenden		X			X	X			2,10
i)	Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden		X			X	X			2,3,10
j)	die Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erläutern und dabei besonders das Erfordernis von Teamarbeit berücksichtigen		X			X	X			1,2,3,10
k)	Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben anwenden		X			X	X			2,3,10



<b>11. Kassensystemdaten und Kundenservice</b>					X				2,3,10
a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen		X			X				3
b) Kunden beim Kassivorgang Serviceleistungen anbieten		X			X				3
c) Kassivorgänge systemgerecht durchführen und dabei die Bedeutung der Kasse für die Steuerung des Daten- und Warenflusses berücksichtigen		X			X				3
d) Kassenberichte insbesondere im Hinblick auf Artikel, Zahlungsmittel, Personaleinsatz und verkaufsfördernde Maßnahmen auswerten		X			X				3
e) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben anwenden		X			X				2,3,10
f) auf der Grundlage der Kassenabrechnung den Geldtransport vorbereiten und die Verfügbarkeit von Wechselgeld sicherstellen		X			X				3
g) bei Störungen des Kassensystems Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten		X			X				3
<b>12. Werbung und Verkaufsförderung</b>					X	X	X		4,5,8,9,10,11,12
a) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern sowie Werbekosten und Werbeerfolg beurteilen		X			X				5
b) Werbemittel und Werbeträger ziel- und kostenorientiert auswählen und einsetzen		X			X				4,5
c) Auswirkungen preispolitischer Maßnahmen bewerten und Vorschläge ableiten		X			X	X			5,8,9
d) Maßnahmen der visuellen Verkaufsförderung umsetzen und Kundenerwartungen berücksichtigen		X			X				4,5
e) bei der Warenpräsentation die unterschiedlichen Sinne ansprechen und verkaufpsychologische Aspekte be-		X			X				4,5

rücksichtigen								
f) Maßnahmen des Kundenservice zur Förderung des Verkaufserfolges nutzen		X			X	X		2,3,10
g) Aktionen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten		X			X	X	X	2,3,5,10,12
h) Werbeerfolgskontrollen durchführen und Verbesserungsvorschläge ableiten		X			X	X	X	5,8,11,12
<b>Abschnitt C: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationen nach § 5 Absatz 4; davon sind drei im Ausbildungsvertrag auszuweisen, darunter mindestens eine aus den laufenden Nummern 1 bis 3:</b>								
<b>1. Beratung von Kunden in komplexen Situationen</b>			X		X	X	X	2,3,10,13
a) im Beratungsgespräch vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden, dabei Leistungsversprechen des Unternehmens gegenüber Kunden vertreten			X			X		10
b) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen			X			X		10
c) im Beratungsgespräch Kommunikationstechniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit einsetzen			X			X		10
d) Selbst- und Fremdbild reflektieren und bei der Kommunikation berücksichtigen			X			X		10
e) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie über Verwendungsmöglichkeiten der Waren informieren			X		X	X		2,10
f) Merkmale von Herstellermarken und Handelsmarken im Beratungsgespräch herausstellen			X		X	X		2,10

g)	die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln von Waren im Beratungsgespräch herausstellen			X		X	X			2,10
h)	die Gesundheits- und Umweltverträglichkeit sowie die Nachhaltigkeit von Waren beurteilen und Kunden hierüber informieren			X		X	X			2,10
i)	Einwänden von Kunden überzeugend begegnen und den Verkaufabschluss fördern			X		X	X			2,3,10
j)	Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargument nutzen			X		X	X			2,10
k)	Informationsquellen zur Aneignung warenbezogener Kenntnisse nutzen			X		X	X			2,10
l)	Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Möglichkeiten der Entsorgung von Waren informieren			X		X	X			2,10
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			X		X	X			2,3,10
n)	Ursachen von Konflikten in Verkaufssituationen analysieren und Schlussfolgerungen für künftige Verkaufsgespräche ableiten			X		X	X	X		2,10,13
o)	Stress auslösende Faktoren identifizieren und Strategien zur Stressbewältigung anwenden			X		X	X	X		2,10,13
<b>2.</b>	<b>Beschaffung von Waren</b>			X			X	X		6,7,8,11

a)	den Warenbedarf für das Ausbildungssortiment unter Berücksichtigung von Kennziffern aus dem Warenwirtschaftssystem sowie unter Berücksichtigung künftiger verkaufsrelevanter Ereignisse ermitteln			X			X	X		6,7,8,11
b)	Waren unter Berücksichtigung von Bestellverfahren und Liefermodalitäten disponieren			X			X			6
c)	die Einhaltung von Vertrags- und Zahlungsbedingungen aus Beschaffungsverträgen kontrollieren und bei Abweichungen geeignete Maßnahmen einleiten			X			X	X		6,8,11
d)	Maßnahmen zur Sicherstellung der Vollständigkeit der Waren ergreifen und bewerten			X			X			6,7
e)	Vorschläge zur Gestaltung des Warensortiments nach Auswertung warenwirtschaftlicher Daten erarbeiten, dabei insbesondere Umsatz, Handelsspanne, Qualität, Trends, Zielgruppen, Standort, Nachhaltigkeit und die Wettbewerbssituation beachten,			X			X	X		6,7,8,11
f)	an der Herausnahme und Neuaufnahme von Waren mitwirken			X			X	X		6,7,8,11
<b>3.</b>	<b>Warenbestandssteuerung</b>			X			X	X		7,8,11
a)	Bestandsstatistiken erstellen, führen und auswerten			X			X	X		7,8,11
b)	Bestands- und Umsatzkennziffern analysieren und entsprechende Statistiken nutzen			X			X	X		7,8,11
c)	Maßnahmen zur Umsatzsteigerung, Ertragsverbesserung und Bestandsoptimierung ableiten sowie Umsetzungsvorschläge entwickeln und umsetzen			X			X	X		7,8,11
d)	Warenbestände unter Berücksichtigung der Bestellvorschläge des Warenwirtschaftssystems erfolgsorientiert steuern			X			X	X		7,8,11

e)	Ursachen für Inventurdifferenzen feststellen, Vorschläge für Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen entwickeln und bei deren Umsetzung mitwirken			X			X	X		7,8,11
<b>4. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</b>				X			X	X		7,8,9,11,13
a)	Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung analysieren und Schlussfolgerungen ableiten			X			X	X		8,9,11
b)	Ergebnisse der betrieblichen Erfolgsrechnung analysieren und Verbesserungsmöglichkeiten insbesondere unter Berücksichtigung des Rohertrages entwickeln			X			X	X		8,9,11
c)	Statistiken erstellen und auswerten			X			X	X		7,8,11
d)	betriebliche Kennzahlen ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen sowie an deren Umsetzung mitwirken			X			X	X		8,11
e)	Auswirkungen unterschiedlicher Faktoren, insbesondere von Preisgestaltung, Beständen sowie Kosten, auf Kalkulation und Ertrag beurteilen			X			X	X		8,11
f)	Maßnahmen zur Verbesserung betrieblicher Arbeitsprozesse vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken			X			X	X		8,11,13
<b>5. Marketingmaßnahmen</b>				X		X		X		4,5,11,12
a)	die Marktsituation am Standort unter besonderer Berücksichtigung von wirtschaftlichen und regionalen Gesichtspunkten analysieren und beurteilen			X				X		12
b)	den Marktauftritt von Mitbewerbern im stationären Handel und im Onlinehandel bewerten und unter Berücksichtigung wettbewerbsrechtlicher Vorgaben Vorschläge für Marketingmaßnahmen erarbeiten und begründen			X				X		12
c)	Instrumente der Marktbeobachtung einsetzen, Ergebnisse der Marktforschung zum Kaufverhalten auswerten und Vorschläge			X				X		12

	für den Einsatz von Marketinginstrumenten ableiten und begründen								
d)	Informations- und Kaufverhalten von Zielgruppen unterscheiden, Konsequenzen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an der Umsetzung mitwirken		X				X		12
e)	verkaufsfördernde Maßnahmen unter Berücksichtigung von verkaufstarken und verkaufsschwachen Zonen und unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben entwickeln und umsetzen		X		X		X		4,5,12
f)	Platzierungen im Verkaufsraum planen, umsetzen und deren Auswirkungen beurteilen		X		X		X		4,5,12
g)	Produktinformationen für die Verkaufsförderung kundenorientiert einsetzen		X		X		X		4,5,12
h)	Erfolgskontrollen vorbereiten, durchführen und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten		X				X		11,12
<b>6.</b>	<b>Onlinehandel</b>		X		X	X	X		2,5,6,7,8,11,12
a)	bei der Betreuung eines Onlineshops Rechtsvorschriften einhalten		X		X		X		5,6,7,12
b)	Wechselwirkungen zwischen Onlinehandel und stationärem Verkauf berücksichtigen		X		X		X		5,6,7,12
c)	den Produktkatalog im Onlineshop pflegen		X				X		12
d)	Instrumente des Onlinearketings einsetzen und die Suchmaschinenplatzierung bewerten		X		X		X		1,12
e)	Kunden beim Onlinekauf beraten		X		X		X		2,12
f)	Feedback von Kunden im Onlinehandel auswerten und daraus Verbesserungsvorschläge für die Multi-Channel-Strategie des Betriebes ableiten		X				X		12
g)	Kennziffern für den Onlineshop ermitteln und auswerten		X			X	X		8,11,12
h)	Maßnahmen zur Verbesserung von Sortimentsstruktur		X			X	X		5,6,7,12

ren, Logistikprozessen und Marketingmaßnahmen im Rahmen einer Multi-Channel-Strategie vorschlagen								
i) mit IT-Dienstleistern den Onlinehandel weiterentwickeln sowie Maßnahmen zur Behebung von Störungen einleiten			X				X	12
<b>7. Mitarbeiterführung und -entwicklung</b>			X		X		X	1,13,14
a) Maßnahmenpläne zur Personalentwicklung aus betrieblichen Zielen ableiten, Zielerreichung überprüfen und Anpassungen vornehmen			X				X	13,14
b) die Bedeutung von Motivation und Selbstverantwortung bei der Mitarbeiterführung berücksichtigen,			X				X	13,14
c) Gespräche mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sowie Teambesprechungen ergebnisorientiert führen und reflektieren			X				X	13,14
d) die Wirkungen verbaler und nonverbaler Kommunikation sowie die Unterschiede zwischen Selbstbild und Fremdbild reflektieren und in der Mitarbeiterführung nutzen			X				X	13
e) Möglichkeiten der Konfliktlösung mit dem Ziel anwenden, Motivation, Arbeitsklima und Arbeitsleistung zu verbessern			X				X	13
f) Methoden des Selbst- und Zeitmanagements einsetzen			X		X		X	1,13
g) Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei ihrer Tätigkeit konstruktiv unterstützen und die Zusammenarbeit im Team fördern			X				X	13
h) aus Personaleinsatz und Personalbedarfsplanung sowie aus Mitarbeiterpotenzial und Qualifikationsbedarf Maßnahmen der Personalentwicklung ableiten und umsetzen			X				X	13,14
i) Personaleinsatzplanung erstellen			X				X	13
j) arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften bei Personal-			X		X		X	1,13

planung und Personaleinsatz anwenden								
<b>8. Vorbereitung unternehmerischer Selbständigkeit</b>			X				X	12,13,14
a) Chancen und Risiken für ein Handelsunternehmen einschätzen, ein Unternehmenskonzept unter Berücksichtigung von Innovationen entwickeln			X				X	14
b) Marktforschungsdaten und Standortanalysen auswerten und für das Unternehmenskonzept nutzen			X				X	12,14
c) persönliche und fachliche Kompetenzen für eine unternehmerische Selbstständigkeit kritisch reflektieren			X				X	14
d) eine geeignete Rechtsform für das Unternehmen auswählen und einen Businessplan erstellen, präsentieren und begründen			X				X	14
e) Personalbedarf ermitteln und Rekrutierungsmöglichkeiten auswählen			X				X	13,14
f) die Unternehmensfinanzierung unter Berücksichtigung von Finanzierungsquellen und Fördermöglichkeiten planen			X				X	14
g) erforderliche Versicherungen und Steuerpflichten bei der Planung berücksichtigen			X				X	14
h) Kennziffern der Unternehmensbewertung nutzen, daraus Maßnahmen ableiten und dabei Nachhaltigkeit berücksichtigen			X				X	11,14
<b>Abschnitt D: wahlqualifikationsübergreifende, integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>								
<b>9. Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften</b>	X					X	X	1,13
a) Wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben	X					X		1
b) Den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen	X					X		1



c)	Arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten	X				X		X		1,13
d)	Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären	X				X		X		1,13
e)	Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen weiter entwickeln	X				X		X		1,13
f)	Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen	X				X		X		1,13
g)	Berufliche Aufstiegs- und Weiterbildungsmöglichkeiten darstellen	X				X		X		1,13
<b>10.</b>	<b>Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes</b>	X				X		X		1,12
a)	Die Funktion des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern	X				X				1
b)	Die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebs mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern	X				X				1
c)	Einflüsse des Standortes, der Betriebs- und Verkaufsform, der Vertriebswege, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsräumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt einschätzen	X				X		X		1,12
<b>11.</b>	<b>Information und Kommunikation</b>	X				X	X	X		1,2,3,5,6,7,8,10,11,12,13
a)	Die betriebliche Zusammenarbeit respektvoll, wertschätzend und vertrauensvoll im Team mitgestalten	X				X	X	X		1,2,5,6,7,8,13
b)	Die Notwendigkeit der betrieblichen Personaleinsatzplanung begründen und zu ihrer Umsetzung beitragen	X				X		X		1,2,13
c)	Angemessenes Feedback	X				X	X	X		1,2,5,6,7,8,11,13

geben und annehmen								
d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen	X				X		X	2,3,13
e) Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen	X				X	X	X	2,5,6,7,8,10,11,13
f) Daten mit betriebsüblichen Verfahren erfassen, sichern und pflegen, Datenschutz und Datensicherheit beachten	X				X	X	X	2,5,6,7,8,10,11,12,13
<b>12. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</b>	X	X			X			1
a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen	X	X			X			1
b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden	X	X			X			1
c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten	X	X			X			1
d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	X	X			X			1
<b>13. Umweltschutz</b> Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere	X	X			X	X		1,5,6,7
a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären	X	X			X	X		1,5,6,7
b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden	X	X			X	X		1,5,6,7,14
c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen	X	X			X	X		1,5,6,7,14
d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	X	X			X	X		1,5,6,7