

**Verordnung
über die Erprobung abweichender
Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Berufsausbildung im Einzelhandel
in dem Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel**

Vom 24. März 2009

Auf Grund des § 6 des Berufsbildungsgesetzes vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931), der durch Artikel 232 Nummer 1 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2407) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie nach Anhörung des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

§ 1

Struktur und Gegenstand der Erprobung

(1) Die Wahlqualifikation „Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit“ soll probeweise in die Ausbildung und Prüfung des Ausbildungsberufes Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel einbezogen werden.

(2) Durch die Erprobung soll auch untersucht werden, ob die Durchführung der Abschlussprüfung in zwei zeitlich auseinanderfallenden Teilen die geeignete Prüfungsform für diesen Ausbildungsberuf ist. Darüber hinaus sollen Struktur, Inhalt und Gewichtung von Teil 1 und Teil 2 der Abschlussprüfung erprobt werden.

(3) Der Erprobung ist die Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004 (BGBl. I S. 1806; 2007 I S. 2203), die durch die Verordnung vom 22. März 2005 (BGBl. I S. 895) geändert worden ist, mit der Maßgabe zugrunde zu legen, dass § 4 Absatz 2, die §§ 12 bis 15 und die Anlage 2 nicht anzuwenden sind.

§ 2

Struktur der Berufsausbildung

Die Ausbildung gliedert sich im Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel in

1. Pflichtqualifikationseinheiten nach § 3 Absatz 1 Nummer 1 bis 9,
2. eine im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheit nach § 3 Absatz 2 sowie
3. drei im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheiten nach § 3 Absatz 3, wobei § 3 Absatz 1 Nummer 11 zu berücksichtigen ist.

§ 3

Ausbildungsberufsbild

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

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 nach Absatz 2;
11. drei im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheiten aus der Auswahlliste nach Absatz 3, wobei mindestens eine Wahlqualifikationseinheit aus den Nummern 1 bis 3 dieser Auswahlliste festzulegen ist.

(2) Die Auswahlliste nach Absatz 1 Nummer 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 Nummer 11 umfasst folgende acht 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;
 8. Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit.

§ 4

Ausbildungsrahmenplan

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen nach den in der Anlage enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende Organisation der Ausbildung ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

§ 5

Gestreckte Abschlussprüfung

(1) Die Abschlussprüfung besteht aus den zeitlich auseinanderfallenden Teilen 1 und 2. Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. In der Abschlussprüfung soll der Prüfling nachweisen, dass er die dafür erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff vertraut ist. Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen. Dabei sollen Qualifikationen, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, in Teil 2 der Abschlussprüfung nur insoweit einbezogen werden, als es für die Feststellung der Berufsbefähigung erforderlich ist.

(2) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses werden Teil 1 der Abschlussprüfung mit 35 Prozent und Teil 2 der Abschlussprüfung mit 65 Prozent gewichtet.

§ 6

Teil 1 der Abschlussprüfung

(1) Teil 1 der Abschlussprüfung soll zum Ende des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage Abschnitt I Nummer 1 bis 8 für die ersten zwei Ausbildungsjahre aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Teil 1 der Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Verkauf und Marketing,
2. Warenwirtschaft und Rechnungswesen,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

(4) Im Prüfungsbereich Verkauf und Marketing bestehen folgende Anforderungen:

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

1. Verkauf, Beratung und Kasse,
2. Warenpräsentation und Werbung

schriftlich 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.

(5) Im Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Rechnungswesen bestehen folgende Anforderungen:

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

1. Warenannahme und -lagerung,
2. Bestandsführung und -kontrolle,
3. rechnerische Geschäftsvorgänge,
4. Kalkulation

schriftlich bearbeiten und dabei zeigen, dass er Zusammenhänge dieser Gebiete beachten und Aufgaben der Steuerung und Kontrolle der Warenbewegungen durchführen und verkaufsbezogene Rechenvorgänge bearbeiten kann.

(6) Im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde bestehen folgende Anforderungen:

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

§ 7

Teil 2 der Abschlussprüfung

(1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage Abschnitt I Nummer 9 und Abschnitt III aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten des dritten Ausbildungsjahres sowie auf den Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist. Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in Abschnitt III beziehen sich auf die nach § 3 Absatz 1 Nummer 11 festgelegten Wahlqualifikationseinheiten.

(2) Teil 2 der Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Geschäftsprozesse im Einzelhandel,
2. Fallbezogenes Fachgespräch.

(3) Für den Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Einzelhandel bestehen folgende Vorgaben:

In höchstens 105 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle schriftlich bearbeiten. Dabei soll er zeigen, dass er fachliche, wirtschaftliche und soziale 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 und Sachverhalte analysieren sowie Lösungsmöglichkeiten zu Aufgabenstellungen entwickeln kann.

(4) Für den Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch bestehen folgende Vorgaben:

Der Prüfling soll anhand einer von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben ein Fachgespräch führen. Eine der festgelegten Wahlqualifikationseinheiten nach § 3 Absatz 3 ist Grundlage für die Aufgabenstellung durch den Prüfungsausschuss. Der im schriftlichen Ausbildungsnachweis dokumentierte Warenbereich ist im Fachgespräch zu berücksichtigen. Bei Aufgaben zu den Wahlqualifikationseinheiten nach § 3 Absatz 3 Nummer 1 bis 7 soll der Prüfling zeigen,

dass er kunden- und serviceorientiert handeln und betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen, ökologischen und rechtlichen Zusammenhängen lösen kann und über entsprechende Kommunikationsfähigkeiten sowie über warenspezifische Kenntnisse des jeweiligen Warenbereichs verfügt. Bei Aufgaben zu der Wahlqualifikationseinheit nach § 3 Absatz 3 Nummer 8 soll der Prüfling zeigen, dass er Risiken und Chancen einer Existenzgründung einschätzen, die Marktsituation beurteilen und unternehmerische Entscheidungen unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen, ökologischen und rechtlichen Zusammenhängen vorbereiten 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.

§ 8

Gewichtungs- und Bestehensregelung

(1) Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| 1. Verkauf und Marketing | 15 Prozent, |
| 2. Warenwirtschaft und Rechnungswesen | 10 Prozent, |
| 3. Wirtschafts- und Sozialkunde | 10 Prozent, |
| 4. Geschäftsprozesse im Einzelhandel | 25 Prozent, |
| 5. Fallbezogenes Fachgespräch | 40 Prozent. |

(2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen

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

bewertet worden sind.

(3) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in dem in Teil 2 der Abschlussprüfung mit schlechter als „ausreichend“ bewerteten Prüfungsbereich nach § 7 Absatz 2 Nummer 1, in dem Prüfungsleistungen mit eigener Anforderung und Gewichtung schriftlich zu erbringen sind, durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis von 2 : 1 zu gewichten.

§ 9

Fortsetzung der Berufsausbildung

(1) Die nach § 11 der Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004 (BGBl. I S. 1806; 2007 I S. 2203), die durch die Verordnung vom 22. März 2005 (BGBl. I S. 895) geändert worden ist, erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung im Ausbildungsberuf „Verkäufer/Verkäuferin“ kann im Ausbildungsberuf „Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im

Einzelhandel“ nach den Vorschriften für das dritte Ausbildungsjahr fortgesetzt werden.

(2) Bei Fortsetzung der Berufsausbildung nach Absatz 1 gelten die in der Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf „Verkäufer/Verkäuferin“ erzielten Leistungen in den Prüfungsbereichen „Verkauf und Marketing“, „Warenwirtschaft und Rechnungswesen“ sowie „Wirtschafts- und Sozialkunde“ als Teil 1 der Abschlussprüfung nach § 6 dieser Verordnung.

§ 10

Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse

(1) Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, können unter Anrechnung der bisher zurückgelegten Ausbildungszeit nach den bisherigen Vorschriften fortgesetzt werden, wenn

die Vertragsparteien dies vereinbaren und noch keine Zwischenprüfung abgelegt worden ist.

(2) Auf Berufsausbildungsverhältnisse, die bis zum Ablauf des 31. Juli 2015 begonnen werden, sind die Vorschriften dieser Verordnung weiter anzuwenden.

§ 11

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

(1) Diese Verordnung tritt am 1. Juli 2009 in Kraft und mit Ablauf des 31. Juli 2015 außer Kraft.

(2) Mit dem Inkrafttreten dieser Verordnung tritt die Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Berufsausbildung im Einzelhandel in dem Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 4. September 2007 (BGBl. I S. 2270) außer Kraft.

Berlin, den 24. März 2009

Der Bundesminister
für Wirtschaft und Technologie
In Vertretung
Otremba

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

Abschnitt I: Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationseinheiten gemäß § 3 Absatz 1

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 3 Absatz 1 Nummer 1)	
1.1	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels (§ 3 Absatz 1 Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> 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 (§ 3 Absatz 1 Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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 (§ 3 Absatz 1 Nummer 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> 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 (§ 3 Absatz 1 Nummer 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> 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 Weiterbildungsmöglichkeiten 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 3 Absatz 1 Nummer 1.5)	<ul style="list-style-type: none"> 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 d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
1.6	Umweltschutz (§ 3 Absatz 1 Nummer 1.6)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 (§ 3 Absatz 1 Nummer 2)	
2.1	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 3 Absatz 1 Nummer 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> 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 (§ 3 Absatz 1 Nummer 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> 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 (§ 3 Absatz 1 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		f) Warenkennzeichnungen berücksichtigen und für die Information von Kunden nutzen
4	Grundlagen von Beratung und Verkauf (§ 3 Absatz 1 Nummer 4)	
4.1	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten (§ 3 Absatz 1 Nummer 4.1)	a) die Rolle des Verkaufspersonals für eine erfolgreiche Handelstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigen b) Anforderungen und Aufgaben einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit darstellen c) durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung beitragen
4.2	Kommunikation mit Kunden (§ 3 Absatz 1 Nummer 4.2)	a) auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen b) auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren c) im Kundengespräch sprachliche und 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 (§ 3 Absatz 1 Nummer 4.3)	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 (§ 3 Absatz 1 Nummer 5)	
5.1	Kassieren (§ 3 Absatz 1 Nummer 5.1)	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 (§ 3 Absatz 1 Nummer 5.2)	a) Kasse abrechnen b) Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten c) Ursachen für Kassendifferenzen feststellen
6	Marketinggrundlagen (§ 3 Absatz 1 Nummer 6)	
6.1	Werbemaßnahmen (§ 3 Absatz 1 Nummer 6.1)	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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
6.2	Warenpräsentation (§ 3 Absatz 1 Nummer 6.2)	a) Waren verkaufswirksam präsentieren, Dekorationsmittel einsetzen b) Angebotsplätze nach Absatzgesichtspunkten beurteilen, Waren platzieren
6.3	Kundenservice (§ 3 Absatz 1 Nummer 6.3)	a) an Serviceleistungen zur Förderung der Kundenzufriedenheit mitwirken b) Mittel zur Kundenbindung nutzen
6.4	Preisbildung (§ 3 Absatz 1 Nummer 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 (§ 3 Absatz 1 Nummer 7)	
7.1	Grundlagen der Warenwirtschaft (§ 3 Absatz 1 Nummer 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 (§ 3 Absatz 1 Nummer 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, zur Vermeidung von Inventurdifferenzen beitragen
7.3	Wareneingang, Warenlagerung (§ 3 Absatz 1 Nummer 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 (§ 3 Absatz 1 Nummer 8)	
8.1	Rechenvorgänge in der Praxis (§ 3 Absatz 1 Nummer 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 (§ 3 Absatz 1 Nummer 8.2)	a) Kalkulationen erstellen, Berechnungen durchführen b) die Kalkulation beeinflussende Faktoren unterscheiden

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
9	Einzelhandelsprozesse (§ 3 Absatz 1 Nummer 9)	<ul style="list-style-type: none"> a) Aufgaben, Organisation und Leistungen des Ausbildungsbetriebes entlang der Wertschöpfungskette darstellen b) Handlungsmöglichkeiten an Schnittstellen zu Lieferanten und Herstellern aus Sicht des Verkaufs feststellen 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, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 3 Absatz 2

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Warenannahme, Warenlagerung (§ 3 Absatz 2 Nummer 1)	
1.1	Bestandssteuerung (§ 3 Absatz 2 Nummer 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 (§ 3 Absatz 2 Nummer 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 (§ 3 Absatz 2 Nummer 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 (§ 3 Absatz 2 Nummer 2)	
2.1	Beratungs- und Verkaufsgespräche (§ 3 Absatz 2 Nummer 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
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) 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 j) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und in Verkaufsgesprächen nutzen
2.2	Umtausch, Beschwerde und Reklamation (§ 3 Absatz 2 Nummer 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 (§ 3 Absatz 2 Nummer 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 (§ 3 Absatz 2 Nummer 3)	
3.1	Service an der Kasse (§ 3 Absatz 2 Nummer 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen b) Kunden beim Kassivorgang Serviceleistungen anbieten c) Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten erläutern, das eigene Verhalten danach ausrichten
3.2	Kassensystem und Kassieren (§ 3 Absatz 2 Nummer 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
3.3	Umtausch, Beschwerde und Reklamation (§ 3 Absatz 2 Nummer 3.3)	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 (§ 3 Absatz 2 Nummer 4)	
4.1	Werbung (§ 3 Absatz 2 Nummer 4.1)	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 (§ 3 Absatz 2 Nummer 4.2)	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 (§ 3 Absatz 2 Nummer 4.3)	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, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 3 Absatz 3

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Beratung, Ware, Verkauf (§ 3 Absatz 3 Nummer 1)	
1.1	Kundenorientierte Kommunikation (§ 3 Absatz 3 Nummer 1.1)	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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 1.2)	a) grundlegende Muster der Entstehung und Bewältigung von Konflikten beschreiben b) Ursachen von Konfliktsituationen im Verkaufsgespräch analysieren und Schlussfolgerungen für zukünftige Verkaufsgespräche ableiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1.3	Warenkenntnisse in zusätzlichen Warengruppen (§ 3 Absatz 3 Nummer 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 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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 2)	
2.1	Warendisposition (§ 3 Absatz 3 Nummer 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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zahlungsmodalitäten unterscheiden b) Einhaltung von Bedingungen aus abgeschlossenen Beschaffungsverträgen überwachen
3	Warenwirtschaftliche Analyse (§ 3 Absatz 3 Nummer 3)	
3.1	Umsatzentwicklung (§ 3 Absatz 3 Nummer 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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
3.3	Bestandsführung (§ 3 Absatz 3 Nummer 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
4	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 3 Absatz 3 Nummer 4)	
4.1	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 3 Absatz 3 Nummer 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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Preisfestlegungen vorschlagen b) Vor- und Nachkalkulationen durchführen
4.4	Betriebliche Erfolgsrechnung (§ 3 Absatz 3 Nummer 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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 5)	
5.1	Verkaufsförderung (§ 3 Absatz 3 Nummer 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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> c) zielgruppenorientierte Produktinformationen für die Verkaufsförderung einsetzen d) Marketinginstrumente von Mitbewerbern beobachten und Handlungsempfehlungen für den eigenen Betrieb ableiten
6	IT-Anwendungen (§ 3 Absatz 3 Nummer 6)	
6.1	Elektronische Geschäftsabwicklung (§ 3 Absatz 3 Nummer 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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 7)	
7.1	Selbstverantwortung und Motivation (§ 3 Absatz 3 Nummer 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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 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 (§ 3 Absatz 3 Nummer 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
7.4	Kommunikation (§ 3 Absatz 3 Nummer 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
7.5	Personalentwicklung (§ 3 Absatz 3 Nummer 7.5)	<ul style="list-style-type: none"> a) Ziele der Personalentwicklung des Ausbildungsbetriebes erläutern b) aus Personalbedarfsplanung, Personaleinsatz und Qualifikationsbedarf Maßnahmen zur Personalentwicklung ableiten
7.6	Personaleinsatz (§ 3 Absatz 3 Nummer 7.6)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung von Kompetenzstrukturen erläutern b) Personaleinsatzplanung erstellen c) arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften bei Personalplanung und -einsatz anwenden
8	Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit (§ 3 Absatz 3 Nummer 8)	<ul style="list-style-type: none"> 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 j) Steuerarten im Rahmen der unternehmerischen Selbstständigkeit aufzeigen k) 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, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation sowie 3. Warensortiment nach § 3 Absatz 1 sind während des gesamten ersten Ausbildungsjahres zu vermitteln.

B

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind nach § 3 Absatz 1 schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten 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 nach § 3 Absatz 1 schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten 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 nach § 3 Absatz 1 schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten 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, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition

- 7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft

fortzuführen.

2. Ausbildungsjahr

A

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation sowie 3. Warensortiment nach § 3 Absatz 1 sind während des gesamten zweiten Ausbildungsjahres fortzuführen.

B

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind nach § 3 Absatz 1 schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

- 4.3 Beschwerde und Reklamation,
- 6.3 Kundenservice

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten 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 nach § 3 Absatz 1 schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

6.4 Preisbildung,

7.2 Bestandskontrolle, Inventur,

7.3 Wareneingang, Warenlagerung,

8.2 Kalkulation

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten 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, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen einer der vier Wahlqualifikationseinheiten nach § 3 Absatz 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 nach § 3 Absatz 1 schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition

9. Einzelhandelsprozesse

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von jeweils drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen der drei ausgewählten Wahlqualifikationseinheiten nach § 3 Absatz 3

1. Beratung, Ware, Verkauf,

2. Beschaffungsorientierte Warenwirtschaft,

3. Warenwirtschaftliche Analyse,

4. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle,

5. Marketing,

6. IT-Anwendungen,

7. Personal,

8. Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit

zu vermitteln.