

FACHBUCHREIHE

für wirtschaftliche Bildung

Einzelhandel 2025

Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

Beckmann Grebenstein-Heinrich Huse Kohnen Meyer gen. Potthoff Trost

1. Ausbildungsjahr

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 91673



Autorinnen/Autoren

Felix Beckmann	58730 Fröndenberg
Kerstin Grebenstein-Heinrich	53797 Lohmar
Dr. Karin Huse	50996 Köln
Sabrina Kohnen	52499 Baesweiler
Axel Meyer gen. Potthoff	49086 Osnabrück
Jeannette Trost	50739 Köln

Verlagslektorat

Anke Hahn

Erweitertes externes Lektorat: Kerstin Grebenstein-Heinrich

1. Auflage 2020

Druck 5 4 3 2

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

ISBN 978-3-8085-9167-3

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2020 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten

Umschlag, Satz: tiff.any GmbH, 10999 Berlin

Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin

Umschlagfoto: © ECE Projektmanagement G.m.b.H. & Co. KG, 22391 Hamburg;

Fotograf: Detlef Overmann

Druck: Firmengruppe APPL, aprinta druck GmbH, 86650 Wemding

Vorwort

Einzelhandel 2025 ist als modernes Komplettprogramm konzipiert. Das vorliegende Unterrichtswerk ist ein neu entwickeltes Lehr- und Lernbuch für die Ausbildung in **Einzelhandel** und **Verkauf**. Es richtet sich an

- Lehrende und Lernende in der Ausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau im Einzelhandel
- Lehrende und Lernende in der Ausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin
- Dozent/-innen und Teilnehmer/-innen in der Umschulung/Einarbeitung in Einzelhandelsaufgaben
- Dozent/-innen und Teilnehmer/-innen in der innerbetrieblichen Fortbildung

Das Programm **Einzelhandel 2025** wurde auf Basis der zuletzt 2017 geänderten Lehrplan- und Ausbildungsordnungsvorgaben neu erstellt und ist konsequent auf die aktuell geltenden Regelwerke für die Ausbildung ausgerichtet:

- neue Ausbildungsverordnung vom 13.03.2017 für die Einzelhandelsberufe Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel 2017
- Rahmenlehrplan für die Ausbildungsberufe Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer und Verkäuferin (Fassung vom 16.09.2016, abgestimmt auf die Ausbildungsverordnung vom 13.03.2017)
- aktuelle Aka-Prüfungskataloge (AO 2017)

Umfassendes Europa-Ausbildungsprogramm

Einzelhandel 2025 ist ein umfassendes Ausbildungsprogramm bestehend aus drei **Informationsbänden**, welche komplett die Inhalte des Lehrplans der drei Ausbildungsjahre für die **Kaufleute im Einzelhandel (Band 1 bis 3)** und der zwei Ausbildungsjahre für die Verkäufer/Verkäuferinnen (Band 1 und 2) abdecken, sowie drei begleitenden **Arbeitsbüchern** mit didaktisch aufbereiteten und variationsreichen **Lernsituationen**. Das Programm Einzelhandel 2025 folgt konsequent dem **kompetenzorientierten Rahmenlehrplan** nach dem **Lernfeldkonzept**.

Der vorliegende **Band 1** umfasst die Lernfelder 1 bis 5 des Rahmenlehrplans im 1. Ausbildungsjahr.

Im Lernfeldgedanken entwickelt – von Grund auf!

Die **Informationsbände** und Lösungsbände werden durch ein auf jeden Band abgestimmtes **Arbeitsbuch mit Lernsituationen**, Kompetenzbögen, Zusatzmaterialien und Lösungsbänden ergänzt. Ausgehend von den Anforderungen der Lernsituationen im Arbeitsbuch durchlaufen die Lernenden Situationen aus dem Unternehmensalltag im Einzelhandel. Durch die **Problemerkennung, Bearbeitung und Reflexion** entwickeln sie grundlegende **fachliche, soziale und personale Handlungskompetenz**. Zur Bearbeitung werden **kooperative Lernmethoden** zugrunde gelegt.

Die systematischen Sachdarstellungen in den Informationsbänden stellen die zur Bewältigung der Lernsituationen notwendigen Wissensbestandteile bereit und greifen zudem verallgemeinernd über die Situationsbezüge hinaus, z. B. durch zahlreiche Hinweise auf Gesetzestexte oder Verweise auf nützliche Internetseiten.

Die Unterrichtswerke des Programms **Einzelhandel 2025** verfolgen gezielt eine Didaktik, die **Handlungs- und Kompetenzorientierung** zugrunde legt und Lernende zu **selbstständigem Analysieren, Planen, Durchführen, Kontrollieren und Beurteilen** von Arbeitsaufgaben unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen führt. Hierbei wird die **berufliche Wirklichkeit** als Ganzes mit ihren ökonomischen, rechtlichen und sozialen Aspekten erfasst.

Praxistest bestanden

Die Informationsmaterialien werden von den Autorinnen und Autoren erfolgreich im Unterricht eingesetzt!

Ihr Feedback ist uns wichtig

Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Buch für die nachfolgende Auflage zu verbessern, schreiben Sie uns unter lektorat@europa-lehrmittel.de. Gerne nehmen wir Ihre Hinweise und Verbesserungsvorschläge auf.

Inhaltsverzeichnis

Lernfeld 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

1.	Die Ausbildung im Einzelhandel kennenlernen	12
1.1	System der dualen Berufsausbildung	12
1.2	Berufsbildungsgesetz als Grundlage der Berufsausbildung	13
1.3	Weitere Grundlagen des Ausbildungsverhältnisses	19
1.3.1	Ausbildungsvertrag	20
1.3.2	Jugendarbeitsschutzgesetze	23
1.3.3	Weitere Arbeitsschutzgesetze	26
1.3.4	Interessenvertreter der Auszubildenden und Beratungshilfen	28
1.4	Jugend- und Auszubildendenvertretung und Betriebsrat	29
1.5	Tarifverträge	34
1.6	Berufliche Fort- und Weiterbildung	37
2.	Die Rolle des Einzelhandels in der Volkswirtschaft darstellen	39
2.1	Stellung des Einzelhandels im Drei-Sektoren-Modell	39
2.2	Dienstleistungssektor	40
2.3	Bedürfnisse – Bedarf – Nachfrage	41
2.4	Güter	43
2.5	Marktpreisbildung	45
2.6	Ökonomisches Prinzip	47
2.7	Wirtschaftskreislauf	48
3.	Den Aufbau des Einzelhandelsunternehmens vorstellen	49
3.1	Funktionen und Aufgaben des Einzelhandels	49
3.2	Betriebsformen im Einzelhandel	50
3.3	Verkaufsformen im Einzelhandel	53
3.4	Sortimentsstruktur im Einzelhandel	57
3.6	Organisationsstruktur eines Einzelhandelsunternehmens	62
3.6.1	Aufbauorganisation	63
3.6.2	Ablauforganisation	67
4.	Notwendigkeit von sozialer Sicherung, Arbeits- und Umweltschutz erkennen	68
4.1	Zweige der Sozialversicherungen	68
4.2	Private Zusatzversicherungen	73
4.3	Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit	76
4.4	Nachhaltigkeit und Umweltschutz	79

5.	Präsentationen erstellen und professionell durchführen ...	83
5.1	Recherche von Informationen und Bewertung von Informationsquellen	83
5.1.1	Informationsbeschaffungsstrategie	83
5.1.2	Elaborationsstrategie	85
5.2	Auswahl der geeigneten Präsentationsform	85
5.2.1	Präsentationsformen	86
5.2.2	Präsentationsregeln	88
5.3	Bewerten von Präsentationen	91
5.3.1	Bewertungsmethoden	92
5.3.2	Bewertungsregeln	93
5.4	Erstellen eines Handouts	95

Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

1.	Sich kundenorientiert verhalten	100
2.	Erfolgreich mit Kunden kommunizieren	102
2.1	Kommunikationsmodelle	102
2.2	Nonverbale Kommunikation (Körpersprache)	105
2.3	Verbale Kommunikation (Sprachverhalten)	108
3.	Warenkenntnisse erwerben und nutzen	114
3.1	Bedeutung von Warenwissen	114
3.2	Quellen für Warenwissen	116
3.3	Siegel und Produktkennzeichnungen	118
4.	Ein Verkaufsgespräch professionell durchführen	122
4.1	Die Begrüßung/Kontaktaufnahme	123
4.2	Bedarfsermittlung	125
4.3	Warenvorlage	127
4.4	Die Verkaufsargumentation	131
4.5	Die Preisnennung	134
4.6	Der Umgang mit Kundeneinwänden	138
4.7	Alternativangebote	142
4.8	Zusatz- und Ergänzungsartikel	143
4.9	Bekräftigung der Kaufentscheidung und Verabschiedung	146

1.	Tätigkeiten im Kassenbereich zügig und fehlerfrei durchführen	156
1.1	Kassensysteme im Einzelhandel	156
1.1.1	Die Entwicklung von Kassensystemen im Einzelhandel	156
1.1.2	Bestandteile der Kassensysteme im Einzelhandel	157
1.1.3	Das Kassensystem als Teil des Warenwirtschaftssystems (WWS) ...	158
1.1.4	Fortschrittliche und zeitgemäße Kassensysteme	160
1.1.5	Die Kasse als Geldautomat	161
1.2	Die Aufgaben des kassierenden Verkäufers	161
1.2.1	Freundliche und aufmerksame Kundenbetreuung	161
1.2.2	Vorbereitende Tätigkeiten an der Kasse	162
1.2.3	Kassieren nach Kassieranweisungen	164
1.2.4	Kassenabrechnung und Kassenbericht	165
1.2.5	Sichere Bedienung der Kassensysteme	166
1.2.6	Serviceleistungen an der Kasse anbieten	167
1.2.7	Zusatzangebote an der Kasse unterbreiten	169
2.	Rechtliche Regelungen beim Abschluss von Kaufverträgen beachten	171
2.1	Rechtssubjekte	171
2.2	Rechtsfähigkeit	171
2.3	Geschäftsfähigkeit	172
2.4	Rechtsobjekte	174
2.5	Besitz und Eigentum	175
2.6	Rechtsgeschäfte	175
2.6.1	Arten von Rechtsgeschäften	176
2.6.2	Form von Rechtsgeschäften	176
2.7	Vertragsfreiheit	178
2.8	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit	179
2.8.1	Nichtige Rechtsgeschäfte	179
2.8.2	Anfechtbare Rechtsgeschäfte	180
2.9	Kaufvertrag	181
2.9.1	Zustandekommen eines Kaufvertrages	181
2.9.2	Stellung der Vertragspartner	183
2.9.3	Inhalte eines Kaufvertrages	184
2.10	Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft	185
2.11	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	186

3.	Zahlungsnachweise erstellen und umsatzsteuerliche Vorschriften beachten	189
3.1	Umsatzsteuer	189
3.1.1	Umsatzsteuer nach Steuersätzen	189
3.1.2	Steuerfreies Einkaufen (Tax Free)	191
3.2	Zahlungsnachweise	192
3.2.1	Der Kassenbon	192
3.2.2	Die Quittung	193
3.2.3	Die Rechnung	193
4.	Kunden über die verschiedenen Zahlungsarten informieren	195
4.1	Barzahlung	195
4.2	Halbbare Zahlung	199
4.3	Bargeldlose Zahlung	200
4.3.1	SEPA-Überweisung	200
4.3.2	Dauerauftrag	202
4.3.3	SEPA-Lastschriftverfahren	203
4.4	Kartengestützte bargeldlose Zahlung	203
4.4.1	Girocard und Maestro	204
4.4.2	Zahlung mit Girocard und PIN	204
4.4.3	Kartenzahlung als SEPA-Lastschrift	205
4.4.4	Zahlung mit einer Prepaid-Karte	206
4.4.5	Kreditkarte	207
4.4.6	Kundenkreditkarte	208
4.5	Online-Banking (Electronic Banking)	209
4.6	Online-Bezahlverfahren (E-Payment)	210
4.6.1	Online kaufen – bar bezahlen	210
4.6.2	Bargeldlose und kartengestützte Zahlungsarten	211
4.6.3	Zahlung über Bezahlsystem-Anbieter (PayPal, E-Wallets oder Cyberwallets)	214
4.7	Kontaktloses Bezahlen	217
4.7.1	Kontaktloses Bezahlen mit dem Smartphone (Mobile Payment)	218
4.7.2	Kontaktloses Bezahlen mit der Girokarte oder Kreditkarte mit Wellensymbol	219
4.8	Bonusprogramme	220
5.	Kaufmännische Rechenverfahren einsetzen	222
5.1	Dreisatz	222
5.1.1	Einfacher Dreisatz mit geradem Verhältnis (proportional)	222
5.1.2	Einfacher Dreisatz mit ungeradem Verhältnis (antiproportional)	224
5.2	Prozentrechnen	225
5.2.1	Prozentwert	228
5.2.2	Grundwert	229
5.2.3	Prozentsatz	233

5.3	Durchschnittsrechnung	234
5.3.1	Der einfache Durchschnitt	234
5.3.2	Der gewogene Durchschnitt	235

Lernfeld 4: Waren präsentieren

1.	Die Kundenansprüche bei der Warenplatzierung und -präsentation berücksichtigen	240
1.1	Die Warenplatzierung	241
1.2	Die Warenpräsentation	243
1.3	Der Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit	244
2.	Das Innere des Geschäftes kundenorientiert und verkaufsfördernd gestalten	245
2.1	Verkaufsraumgestaltung	246
2.1.1	Fußböden, Wände und Decken	247
2.1.2	Beleuchtung	250
2.2	Warenplatzierung im Verkaufsraum	250
2.2.1	Verhaltensweisen der Kunden	251
2.2.2	Platzierungsstrategien	252
2.2.3	Anordnung der Warenträger	254
2.2.4	Zusätzliche Elemente im Verkaufsraum	256
2.3	Warenplatzierung in den Warenträgern	258
2.3.1	Aufbau eines Regals	259
2.3.2	Anordnung im Regal	261
2.4	Warenkennzeichnung	266
2.5	Verkaufsstrategische Präsentationskonzepte	269
2.5.1	Erlebnisorientierte Präsentation	269
2.5.2	Visual Merchandising	270
2.5.3	Shop-in-Shop	271
3.	Das Äußere des Geschäftes kundenorientiert und verkaufsfördernd gestalten	273
3.1	Eingangs- und Fassadengestaltung	274
3.2	Schaufenstergestaltung	275
3.2.1	Schaufenstertypen	275
3.2.2	Gestaltungsgrundsätze für Schaufenster	277

Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern

1.	Einen Werbeplan erstellen und Werbemaßnahmen entwickeln	282
1.1	Bedeutung, Ziel und Aufgaben der klassischen Werbung (Absatzwerbung)	282
1.1.1	Bedeutung der Absatzwerbung für den Einzelhändler	282
1.1.2	Ziel und Aufgaben der Absatzwerbung	286
1.2	Werbearten	288
1.2.1	Einzelwerbung und Kollektivwerbung	288
1.2.2	Direktwerbung und Massenwerbung	289
1.3	Werbegrundsätze	290
1.3.1	Wahrheit und Klarheit	290
1.3.2	Wirksamkeit	290
1.3.3	Wirtschaftlichkeit	291
1.3.4	Einheitlichkeit, Einprägsamkeit und Stetigkeit	291
1.3.5	Gesellschaftliche Verantwortung	291
1.4	Werbeplanung und Erstellung eines Werbeplans	292
1.4.1	Phase 1: Werbegegenstand festlegen (Werbeobjekt)	295
1.4.2	Phase 2: Zielgruppe bestimmen (Werbesubjekt)	296
1.4.3	Phase 3: Werbeziele setzen	297
1.4.4	Phase 4: Werbebudget ermitteln	298
1.4.5	Phase 5: Werbebotschaft bestimmen und gestalten	299
1.4.6	Phase 6: Werbeträger auswählen und Werbemittel gestalten	305
1.4.7	Phase 7: Werbeerfolg kontrollieren und messen	312
1.5	Grenzen der Werbung	315
1.5.1	Gesetzliche Einschränkungen und Verbote	316
1.5.2	Freiwillige Selbstbeschränkungen der Wirtschaft	321
1.5.3	Verbraucherschutz	323
2.	Maßnahmen zur Verkaufsförderung (Salespromotion) einsetzen	327
2.1	Kunden-, Händler- und Mitarbeiterpromotion	328
2.2	Coupons und Gutscheine	330
2.3	Themenorientierte Aktionen und Preisaktionen	332
3.	Die Verpackung der Ware auswählen	333
3.1	Funktionen und Arten der Verpackung	333
3.2	Entsorgung des Verpackungsmülls	336
3.3	Umweltschutz	340

Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

1. Die Ausbildung im Einzelhandel kennenlernen
2. Die Rolle des Einzelhandels in der Volkswirtschaft darstellen
3. Den Aufbau des Einzelhandels vorstellen
4. Notwendigkeit von sozialer Sicherung, Arbeits- und Umweltschutz erkennen
5. Präsentationen erstellen und professionell durchführen



© flashpics – stock.adobe.com



© Zerbor – stock.adobe.com

LF 1

1

Die Ausbildung im Einzelhandel kennenlernen

1.1

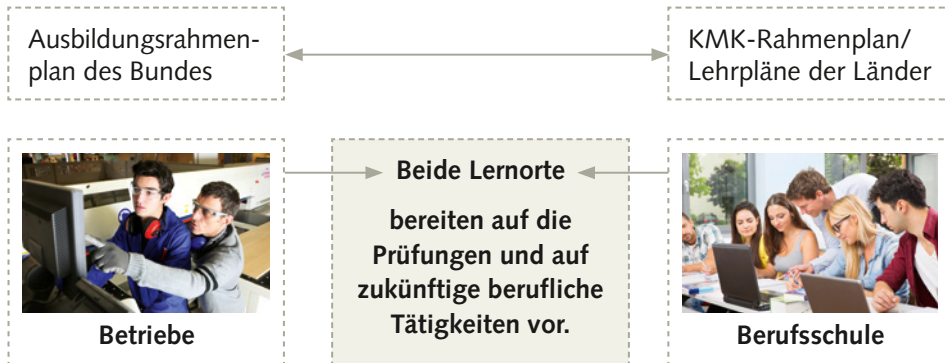
System der dualen Berufsausbildung

Grundlage einer einheitlich geordneten Berufsausbildung für die Bundesrepublik Deutschland ist das **Berufsbildungsgesetz (BBiG)**. Es sieht unter anderem vor, dass die Berufsausbildung an den beiden Lernorten **Betrieb** und **Berufsschule** stattfindet.

Als **duale Ausbildung** bezeichnet man die **parallele Ausbildung** in **Betrieb** und **Berufsschule**.

Merke

System der dualen Berufsausbildung



§ 2 BBiG Lernorte der Berufsbildung

Berufsbildung wird durchgeführt

- in Betrieben der Wirtschaft...
- in berufsbildenden Schulen...
- in sonstigen Berufsbildungseinrichtungen...

Betrieb und Berufsschule sind nach BBiG zur Zusammenarbeit verpflichtet!

Merke

In der **Berufsschule** wird überwiegend theoretisch, berufsbezogen und bereichsübergreifend nach den Lehrplänen der Bundesländer unterrichtet. Grundlage dieser Lehrpläne ist der von der Konferenz der Kultusminister erarbeitete **Rahmenlehrplan** (KMK-Rahmenlehrplan).

Der Rahmenlehrplan ist in einzelne **Lernfelder** aufgeteilt, welche wiederum den einzelnen Ausbildungsjahren zugeordnet sind.

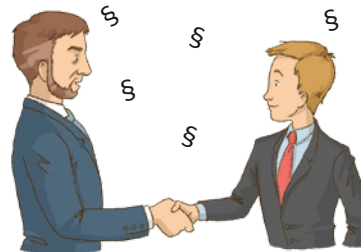
Die **Anordnung der Lernfelder** folgt der Idee der Teilung in die beiden Ausbildungsberufe Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel und Verkäufer/Verkäuferin.

1. Ausbildungsjahr				
Lernfeld 1	Lernfeld 2	Lernfeld 3	Lernfeld 4	Lernfeld 5
Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	Waren präsentieren	Werben und den Verkauf fördern
2. Ausbildungsjahr				
Lernfeld 6	Lernfeld 7	Lernfeld 8	Lernfeld 9	Lernfeld 10
Waren beschaffen	Waren annehmen, lagern und pflegen	Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	Besondere Verkaufssituationen bewältigen
3. Ausbildungsjahr				
Lernfeld 11	Lernfeld 12	Lernfeld 13	Lernfeld 14	
Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden	Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen	Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln	

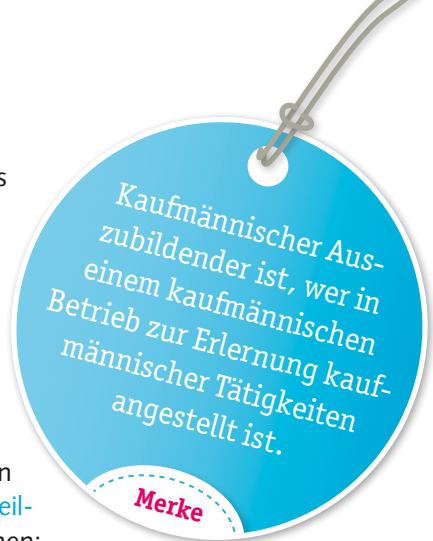
Im **Betrieb** wird praktisch und berufsbezogen nach den Vorgaben des **Ausbildungsrahmenplans** auf der Grundlage der für den Beruf Verkäufer/Verkäuferin bzw. Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel geltenden **Ausbildungsordnung** gearbeitet.

1.2 Berufsbildungsgesetz als Grundlage der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung in Deutschland wird insbesondere durch das **Berufsbildungsgesetz** geregelt. Es bildet die Grundlage für die betriebliche Ausbildung und stellt eine Orientierungshilfe für die **Ausbildungsbetriebe**, für die zuständigen **Kammern** sowie für die **Berufsschulen** dar. Es wird ergänzt durch weitere bedeutende Rechtsgrundlagen, wie z.B. das Jugendarbeitsschutzgesetz, das Arbeitszeitgesetz, das Arbeitsschutzgesetz, das Mutterschutzgesetz und Tarifverträge.



Mit dem Abschluss des Berufsausbildungsvertrages sind Sie kaufmännischer Auszubildender. Im Berufsbildungsgesetz sind die grundsätzlichen Inhalte der Ausbildung festgehalten. §4 regelt die Anerkennung der Ausbildung, und §5 bildet die Grundlage für die Inhalte der betrieblichen Ausbildung.



■ **Ausbildungsordnung**

Die Ausbildungsordnung legt den rechtlichen Rahmen der Berufsausbildung fest. Sie ist in **verschiedene Teilbereiche** gegliedert und enthält folgende Informationen:

Inhalte der Ausbildungsordnung	
Teilbereiche	Inhalte
Ausbildungsbezeichnung/Ausbildungsdauer	Verkäufer/Verkäuferin (2 Jahre) Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel (3 Jahre)
Ausbildungsberufsbild	Gegenstand der Berufsausbildung (Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten)
Ausbildungsrahmenplan	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach sachlicher und zeitlicher Gliederung
Ausbildungsplan	Gestaltung der betrieblichen Ausbildung nach den Vorgaben des Ausbildungsrahmenplans
Berichtsheft	Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises
Prüfungen	gestreckte Prüfung → Kaufmann im Einzelhandel/ Kauffrau im Einzelhandel Zwischenprüfung und Abschlussprüfung → Verkäufer/Verkäuferin

■ **Ausbildungsberufsbild**

In der Ausbildungsordnung ist das **Ausbildungsberufsbild** mit den spezifischen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten des/der Verkäufers/Verkäuferin oder des/der Kaufmanns/Kauffrau im Einzelhandel festgelegt, die durch den Ausbildungsbetrieb vermittelt werden sollen.

Die Berufsausbildung für den **Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel** gliedert sich in Berufsbildpositionen und Wahlqualifikationen.



© Robert Kneschke – stock.adobe.com

Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin

Berufsbildpositionen
§ 4 Abs. 2 und 4

Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

1. Waren- und Dienstleistungsangebote des Ausbildungsbetriebes
2. Warenpräsentation und Werbemaßnahmen
3. Preiskalkulation
4. Warenbestandskontrolle
5. Warenannahme und -lagerung
6. Verkauf von Waren
7. Servicebereich Kasse

Integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

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

Wahlqualifikation
§ 4 Abs. 3

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

Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

Berufsbildpositionen
§ 5 Abs. 2 und 5

Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

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

Integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

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

Wahlqualifikation
§ 5 Abs. 3 und 4

1. Sicherstellung der Warenpräsenz
2. Beratung von Kunden
3. Kassensystemdaten und Kundenservice
4. Werbung und Verkaufsförderung
5. Beratung von Kunden in komplexen Situationen
6. Beschaffung von Waren
7. Warenbestandssteuerung
8. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
9. Marketingmaßnahmen
10. Onlinehandel
11. Mitarbeiterführung und -entwicklung
12. Vorbereitung unternehmerischer Selbstständigkeit

Ausbildungsrahmenplan

Jede der im Ausbildungsberufsbild aufgeführten Positionen wird im **Ausbildungsrahmenplan** durch Aufzählungen einzelner Tätigkeiten näher beschrieben (**sachliche Gliederung**) und den einzelnen Ausbildungsjahren zugeordnet (**zeitliche Gliederung**). Grundsätzlich gilt, dass sich die zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den einzelnen Ausbildungsjahren wiederholen und ein wachsendes Maß an Selbstständigkeit verlangen. Die folgende Übersicht zeigt Beispiele aus dem Ausbildungsrahmenplan:

**Beispiele Berufsbildpositionen § 4 Abs. 2 Nr. 1 und 2:
Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin und
§ 5 Abs. 2 Nr. 1 und 2: Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben • Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren ...
2	Warenpräsentation und Werbemaßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> • Preisänderungen im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben vornehmen • Kunden über Werbeaktionen informieren ...
3	...	

**Beispiele Berufsbildpositionen § 4 Abs. 4 Nr. 1 und 2:
Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin und
§ 5 Abs. 5 Nr. 1 und 2: Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften	<ul style="list-style-type: none"> • Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären • berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen ...
2	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes	<ul style="list-style-type: none"> • die Funktion des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern • die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern ...
3	...	

**Beispiele Wahlqualifikationen § 4 Abs. 3 Satz 1
Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin und
§ 5 Abs. 3 Satz 1: Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Sicherstellung der Warenpräsenz	<ul style="list-style-type: none"> • bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bei der Warenannahme dokumentieren ...
2	Beratung von Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie über nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren ...
3	...	

**Beispiele Wahlqualifikationen § 5 Abs. 4 Satz 1
Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Beratung von Kunden in komplexen Situationen	<ul style="list-style-type: none"> • Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen ...
2	Beschaffung von Waren	<ul style="list-style-type: none"> • Waren unter Berücksichtigung von Bestellverfahren und Liefermodalitäten disponieren
3	...	

■ **Ausbildungsplan**

Der betriebliche Ausbildungsplan soll folgende **Mindestinhalte** enthalten:

- Umsetzung und Konkretisierung der Berufsbildpositionen des Ausbildungsrahmenplanes
- Beschreibung des Arbeitsplatzes im ausbildenden Betrieb (ggf. Hinweise zu einem Ausbildungsverbund oder zu einer überbetrieblichen Einrichtung)
- Vermittlung der Ausbildungsinhalte in zeitlicher Hinsicht
- Benennung von Ausbildern

■ **Berichtsheft**

Nach den Vorgaben des Berufsbildungsgesetzes, der Ausbildungsverordnungen sowie der IHK-Prüfungsordnungen besteht für Auszubildende die

Versäumnisse im Führen der Ausbildungsnachweise können zum Ausschluss von der Prüfung und zur Aberkennung der Prüfung führen.

Merke

- § 13 BBiG
- § 14 BBiG
- § 43 BBiG

Verpflichtung, **Ausbildungsnachweise** (Berichtshefte) zu erstellen und regelmäßig zu führen. Diese müssen folgenden Anforderungen entsprechen:

- Die Ausbildungsnachweise sind grundsätzlich wochenweise zu führen.
- Sie enthalten stichpunktartig die Ausbildungstätigkeiten, betriebliche Unterweisungen, Unterricht und Schulungen sowie die Inhalte des Berufsschulunterrichts.
- Die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben ist durch die Unterschrift der Ausbildungspartner zu bestätigen.

Die zuständigen Mitarbeiter der IHK kontrollieren stichpunktartig bei der Antragsstellung zur Abschlussprüfung die digitalen Berichtshefte, welche auf der von ihnen zur Verfügung gestellten Online-Plattform gespeichert sind, und fordern wahlweise die handschriftlich geführten Berichtshefte separat beim Antragsteller an. Somit müssen die Berichtshefte nicht mehr zur mündlichen Abschlussprüfung mitgebracht werden.



18



© VEL

■ Prüfungsanforderungen

Im März 2009 wurde die Ausbildungsordnung für den Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel hinsichtlich der Abschlussprüfung und der Gewichtung geändert. Die Abschlussprüfung wurde gestreckt und in zwei Teile aufgeteilt. Der erste Teil der Abschlussprüfung ist identisch mit der schriftlichen Abschlussprüfung der Verkäufer. Der zweite Teil der Abschlussprüfung besteht aus dem Prüfungsbereich **Geschäftsprozesse im Einzelhandel** und dem **fallbezogenen Fachgespräch**. Die Zwischenprüfung entfällt bei diesem Berufsbild.

Somit entsteht folgende Prüfungsstruktur für den Verkäufer/Verkäuferin und den Kaufmann im Einzelhandel/die Kauffrau im Einzelhandel:

Übersicht Prüfungsstruktur		
Prüfungsbereiche	Verkäufer/Verkäuferin	Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel
Zwischenprüfung	ja	nein
Verkauf und Werbemaßnahmen	Abschlussprüfung Zeitungsumfang: 90 Minuten, schriftlich, Gewichtung: 25 %	Teil 1 Abschlussprüfung Zeitungsumfang: 90 Minuten, schriftlich, Gewichtung: 15 %

Prüfungsbereiche	Verkäufer/Verkäuferin	Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel
Warenwirtschaft und Kalkulation	Abschlussprüfung Zeitumfang: 60 Minuten, schriftlich, Gewichtung: 15 %	Teil 1 Abschlussprüfung Zeitumfang: 60 Minuten, schriftlich, Gewichtung: 10 %
Wirtschafts- und Sozialkunde	Abschlussprüfung Zeitumfang: 60 Minuten, schriftlich, Gewichtung: 10 %	Teil 1 Abschlussprüfung Zeitumfang: 60 Minuten, schriftlich, Gewichtung: 10 %
Geschäftsprozesse im Einzelhandel		Teil 2 Abschlussprüfung Zeitumfang: 120 Minuten, schriftlich, Gewichtung: 25 %
Fachgespräch in der Wahlqualifikation	Abschlussprüfung Wahlqualifikation Zeitumfang: 20 Minuten, mündlich, Gewichtung: 50 %	Teil 2 Abschlussprüfung Wahlqualifikation Zeitumfang: 20 Minuten, mündlich, Gewichtung: 40 %

Der erste Teil der Abschlussprüfung Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel und die Abschlussprüfung der Verkäufer/Verkäuferin finden zum Ende des zweiten Ausbildungsjahres statt.

1.3

Weitere Grundlagen des Ausbildungsverhältnisses

Die Rahmenbedingungen für die Berufsausbildung bilden das [Berufsbildungsgesetz](#) und die [Berufsausbildungsverordnung](#). Das Berufsbildungsgesetz schreibt den Abschluss eines Ausbildungsvertrages vor.

§ 10 BBiG

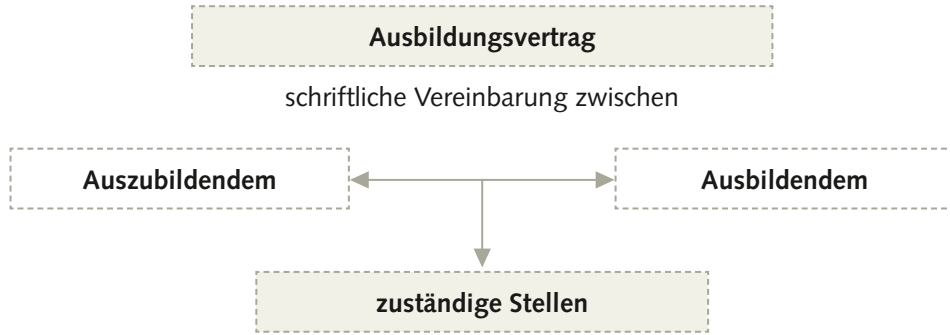
Wer andere Personen zur Berufsausbildung einstellt (Auszubildende), hat mit den Auszubildenden einen Berufsausbildungsvertrag zu schließen.

Darüber hinaus gibt es weitere [Schutzgesetze](#), wie z. B. das Jugendarbeitsschutzgesetz, die bei der individuellen Ausgestaltung des Arbeitsvertrages zu beachten sind.

1.3.1 Ausbildungsvertrag

■ Ausbildungsvertrag

Der Ausbildungsvertrag ist eine **schriftliche Vereinbarung** zwischen dem Auszubildenden und dem Auszubildenden.



§ 34 BBiG
§ 43 BBiG

Ist der Auszubildende noch keine 18 Jahre alt (nicht volljährig), so ist der Vertrag auch von dem **gesetzlichen Vertreter** (Eltern oder Vormund) zu unterzeichnen. Die Vereinbarungen sind in das **Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse** bei der **zuständigen Stelle**, Industrie- und Handelskammer (IHK) bzw. Handwerkskammer (HWK), einzutragen.



© Zerber – stock.adobe.com

20

Die Eintragung ist Voraussetzung für die Zulassung zur Prüfung.

Nach § 11 BBiG muss der Ausbildungsvertrag u. a. folgende Mindestanforderungen enthalten:

Mindestanforderungen des Ausbildungsvertrages	Erklärungen
Art und Ziel der Berufsausbildung und sachliche und zeitliche Gliederung	z. B. Ausbildungsberuf, Fachrichtung, Hinweise auf Ausbildungsordnung und Ausbildungsplan
Beginn und Dauer der Berufsausbildung	Dauer gemäß Ausbildungsordnung unter Berücksichtigung von Anerkennung und Verkürzung
Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte	z. B. außerbetriebliche Maßnahmen wie Seminare, Lehrgänge und Schulungen
Dauer der regelmäßigen täglichen Ausbildungszeit	Regelungen durch Arbeitsrecht, Tarifverträge und Jugendarbeitsschutzgesetz
Dauer der Probezeit	Probezeit mindestens 1 Monat bis maximal 4 Monate