

**Verordnung  
über die Berufsausbildungen zum Verkäufer und zur Verkäuferin  
sowie zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel  
(Verkäufer- und Einzelhandelskaufleuteausbildungsverordnung – VerkEHKfIAusbV)\***

**Vom 13. März 2017**

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

**Inhaltsübersicht**

**Abschnitt 1**

Gegenstand, Dauer und  
Gliederung der Berufsausbildungen

- § 1 Staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe
- § 2 Dauer der Berufsausbildungen
- § 3 Gegenstand der Berufsausbildungen und Ausbildungsrahmenpläne
- § 4 Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild des Verkäufers und der Verkäuferin
- § 5 Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild des Kaufmanns im Einzelhandel und der Kauffrau im Einzelhandel
- § 6 Ausbildungsplan
- § 7 Schriftlicher Ausbildungsnachweis

**Abschnitt 2**

Zwischenprüfung  
und Abschlussprüfung  
in der Berufsausbildung zum  
Verkäufer und zur Verkäuferin

**Unterabschnitt 1**

Zwischenprüfung in der  
Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin

- § 8 Ziel und Zeitpunkt der Zwischenprüfung
- § 9 Inhalt der Zwischenprüfung
- § 10 Prüfungsbereich der Zwischenprüfung

**Unterabschnitt 2**

Abschlussprüfung in der  
Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin

- § 11 Ziel und Zeitpunkt der Abschlussprüfung
- § 12 Inhalt der Abschlussprüfung

- § 13 Prüfungsbereiche der Abschlussprüfung
- § 14 Prüfungsbereich Verkauf und Werbemaßnahmen
- § 15 Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Kalkulation
- § 16 Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde
- § 17 Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation
- § 18 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

**Abschnitt 3**

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

- § 19 Ziel, Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt
- § 20 Inhalt von Teil 1
- § 21 Prüfungsbereiche von Teil 1
- § 22 Prüfungsbereich Verkauf und Werbemaßnahmen
- § 23 Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Kalkulation
- § 24 Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde
- § 25 Inhalt von Teil 2
- § 26 Prüfungsbereiche von Teil 2
- § 27 Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Einzelhandel
- § 28 Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation
- § 29 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung
- § 30 Anrechnung von Ausbildungszeiten

**Abschnitt 4**

Schlussvorschriften

- § 31 Inkrafttreten, Außerkrafttreten
- Anlage 1: Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin
- Anlage 2: Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel

**Abschnitt 1**

Gegenstand, Dauer und  
Gliederung der Berufsausbildungen

**§ 1**

**Staatliche  
Anerkennung der Ausbildungsberufe**

Der Ausbildungsberuf des Verkäufers und der Verkäuferin sowie der Ausbildungsberuf des Kaufmanns

\* Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 4 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst im amtlichen Teil des Bundesanzeigers veröffentlicht.

im Einzelhandel und der Kauffrau im Einzelhandel werden nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt.

## § 2

### Dauer der Berufsausbildungen

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

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

## § 3

### Gegenstand der Berufsausbildungen und Ausbildungsrahmenpläne

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

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

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

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

## § 4

### Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild des Verkäufers und der Verkäuferin

(1) Die Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin gliedert sich in:

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

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

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

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

(3) Die Wahlqualifikationen sind:

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

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

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

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

## § 5

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

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

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

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

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

1. Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## § 6

### Ausbildungsplan

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

## § 7

### Schriftlicher Ausbildungsnachweis

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

(2) Die Auszubildenden haben den Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen.

## Abschnitt 2

Zwischenprüfung  
und Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin

### Unterabschnitt 1

**Zwischenprüfung  
in der Berufsausbildung  
zum Verkäufer und zur Verkäuferin**

## § 8

### Ziel und Zeitpunkt der Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist in der Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin eine Zwischenprüfung durchzuführen.

(2) Die Zwischenprüfung soll zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

## § 9

### Inhalt der Zwischenprüfung

Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf

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

## § 10

### Prüfungsbereich der Zwischenprüfung

(1) Die Zwischenprüfung findet im Prüfungsbereich Verkaufsprozesse statt.

(2) Im Prüfungsbereich Verkaufsprozesse soll der Prüfling nachweisen, dass er in der Lage ist,

1. über das Waren- und Dienstleistungsangebot des Betriebes zu informieren,
2. Waren zu verkaufen und kundenorientiert im Servicebereich Kasse zu handeln und
3. Vorschriften zur Sicherheit und zum Gesundheitsschutz bei der Arbeit sowie zum Umweltschutz einzuhalten.

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

(4) Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

**Unterabschnitt 2**  
**Abschlussprüfung**  
**in der Berufsausbildung**  
**zum Verkäufer und zur Verkäuferin**

§ 11

**Ziel und Zeitpunkt**  
**der Abschlussprüfung**

(1) Durch die Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat.

(2) Die Abschlussprüfung soll am Ende der Berufsausbildung durchgeführt werden.

§ 12

**Inhalt**  
**der Abschlussprüfung**

Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf

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

§ 13

**Prüfungsbereiche**  
**der Abschlussprüfung**

Die Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. Verkauf und Werbemaßnahmen,
2. Warenwirtschaft und Kalkulation,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde sowie
4. Fachgespräch in der Wahlqualifikation.

§ 14

**Prüfungsbereich**  
**Verkauf und Werbemaßnahmen**

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

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

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

(3) Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

§ 15

**Prüfungsbereich**  
**Warenwirtschaft und Kalkulation**

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

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

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

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 16

**Prüfungsbereich**  
**Wirtschafts- und Sozialkunde**

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

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

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 17

**Prüfungsbereich**  
**Fachgespräch in der Wahlqualifikation**

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

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

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

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

(4) Das fallbezogene Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten.

### § 18

#### **Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung**

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

1. Verkauf und Werbemaßnahmen mit 25 Prozent,
2. Warenwirtschaft und Kalkulation mit 15 Prozent,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde mit 10 Prozent sowie
4. Fachgespräch in der Wahlqualifikation mit 50 Prozent.

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

1. im Gesamtergebnis mit mindestens „ausreichend“,
2. im Prüfungsbereich Fachgespräch in der Wahlqualifikation mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens zwei weiteren Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ und
4. in keinem Prüfungsbereich mit „ungenügend“.

(3) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der Prüfungsbereiche „Verkauf und Werbemaßnahmen“, „Warenwirtschaft und Kalkulation“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“ durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn

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

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

### Abschnitt 3

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

### § 19

#### **Ziel, Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt**

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

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

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

### § 20

#### **Inhalt von Teil 1**

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

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

### § 21

#### **Prüfungsbereiche von Teil 1**

Teil 1 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

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

### § 22

#### **Prüfungsbereich Verkauf und Werbemaßnahmen**

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

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

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

(3) Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

### § 23

#### **Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Kalkulation**

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

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

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

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

## § 24

**Prüfungsbereich  
Wirtschafts- und Sozialkunde**

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

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

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

## § 25

**Inhalt von Teil 2**

(1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

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

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

## § 26

**Prüfungsbereiche von Teil 2**

Teil 2 der Abschlussprüfung findet in folgenden Prüfungsbereichen statt:

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

## § 27

**Prüfungsbereich  
Geschäftsprozesse im Einzelhandel**

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

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

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

1. Einkauf,
2. Sortimentsgestaltung,
3. logistische Prozesse oder
4. Verkauf.

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

(4) Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

## § 28

**Prüfungsbereich  
Fachgespräch in der Wahlqualifikation**

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

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

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

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

(4) Das Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten.

## § 29

**Gewichtung der  
Prüfungsbereiche und Anforderungen  
für das Bestehen der Abschlussprüfung**

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

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

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

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

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

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

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

#### § 30

##### **Anrechnung von Ausbildungszeiten**

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

(2) Bei der Anrechnung stehen die in der Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin erbrachten Leistungen in den Prüfungsbereichen Verkauf und Werbemaßnahmen, Warenwirtschaft und Kalkulation sowie Wirtschafts- und

Sozialkunde dem Teil 1 der Abschlussprüfung in der Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel nach den §§ 20 bis 24 gleich.

#### Abschnitt 4

##### Schlussvorschriften

#### § 31

##### **Inkrafttreten, Außerkrafttreten**

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

Berlin, den 13. März 2017

Die Bundesministerin  
für Wirtschaft und Energie  
In Vertretung  
Rainer Baake

Ausbildungsrahmenplan  
für die Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin

**Abschnitt A: wahlqualifikationsübergreifende, berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
1	Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben</li> <li>b) den Warenbereich, in dem ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Warensortiment einordnen</li> <li>c) Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen</li> <li>d) Kunden über Eigenschaften und Möglichkeiten der Verwendung von Waren aus dem Warenbereich, in dem ausgebildet wird, unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit informieren</li> <li>e) Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren</li> <li>f) Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, auch fremdsprachige, für Waren und Dienstleistungen anwenden</li> </ul>	12	
2	Warenpräsentation und Werbemaßnahmen (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Konzepte für eine ansprechende Warenpräsentation erarbeiten und umsetzen, dabei Betriebs-, Verkaufs- und Lagerform, Sortiment und Zielgruppen, allgemeine Regeln der Warenpräsentation und der Warenplatzierung sowie verkaufpsychologische Erkenntnisse berücksichtigen</li> <li>b) Angebotsplätze nach absatzfördernden Gesichtspunkten auswählen und Waren unter Einsatz betriebsüblicher Dekorationsmittel platzieren und verkaufsfördernd präsentieren</li> <li>c) Preisänderungen im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben vornehmen</li> <li>d) Werbemittel und Werbeträger unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens und der betrieblichen Vorgaben einsetzen</li> <li>e) Kunden über Werbeaktionen informieren</li> <li>f) Konkurrenzbeobachtungen planen, durchführen und auswerten, Verbesserungen für den eigenen Betrieb vorschlagen</li> <li>g) Vorschläge für Verbesserungen bei der Warenpräsentation erarbeiten, begründen und umsetzen</li> </ul>		14
3	Preiskalkulation (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Berechnungen für Bezugs- und Preiskalkulationen durchführen</li> <li>b) im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnung vornehmen</li> </ul>		



Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Möglichkeiten der Preisgestaltung bei der Kalkulation berücksichtigen</li> <li>d) Vorschläge für Preisänderungen entwickeln und die Folgen von Preisänderungen für Absatz, Umsatz und Ertrag beurteilen</li> </ul>		6
4	Warenbestandskontrolle (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Warenbewegungen artikelgenau und zeitnah im Warenwirtschaftssystem erfassen, dabei Informationssysteme nutzen und Sicherheitsanforderungen einhalten</li> <li>b) bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes durch Nutzung des Warenwirtschaftssystems mitwirken</li> <li>c) Belege prüfen und bei Unstimmigkeiten entsprechende Schritte einleiten</li> <li>d) Warenbestände auf Menge und Qualität kontrollieren</li> <li>e) bei der Vorbereitung und Durchführung von Inventuren mitwirken, dabei die rechtlichen Bestimmungen beachten und Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen</li> <li>f) Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen ergreifen</li> <li>g) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl, einleiten</li> </ul>		10
5	Warenannahme und -lagerung (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Warenmenge kontrollieren und Verpackung auf Transportschäden überprüfen sowie bei Bedarf betriebsübliche Maßnahmen einleiten</li> <li>b) Warenbelege und Frachtpapiere unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben kontrollieren</li> <li>c) Waren sachgerecht lagern und pflegen</li> <li>d) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung ergonomischer Anforderungen einsetzen und pflegen</li> <li>e) Lagergrundsätze beachten, Lagerbestandskontrollen durchführen</li> <li>f) Lagerkennziffern beurteilen und Optimierungsmöglichkeiten ableiten</li> <li>g) im Lager und beim Umgang mit Verpackungen ökonomische und ökologische Anforderungen berücksichtigen, insbesondere Energie sparsam einsetzen</li> </ul>		10
6	Verkaufen von Waren (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) auf Kunden mit Vorrang vor anderen Arbeiten freundlich und hilfsbereit eingehen, verbale und nonverbale Kommunikationsformen einsetzen und auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren</li> <li>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</li> <li>c) in Kundengesprächen Kenntnisse über Waren anwenden</li> </ul>		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
		d) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen anbieten und die Kaufentscheidung fördern e) Waren kunden- und dienstleistungsorientiert unter Berücksichtigung der Betriebs- und Verkaufsform sowie unter Einhaltung von Rechtsvorschriften verkaufen und damit zur Kundenbindung beitragen f) auf Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünsche angemessen reagieren, bei deren Bearbeitung betriebliche Regelungen berücksichtigen und bei der sachgerechten Lösung von Konflikten mitwirken g) das eigene Verkaufsverhalten reflektieren, bewerten und verbessern	12	
7	Servicebereich Kasse (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)	a) die Kasse unter Beachtung der betrieblichen Kassieranweisungen vorbereiten und bedienen b) den Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten beurteilen und das eigene Verhalten danach ausrichten c) bare und unbare Zahlungen abwickeln, dabei Preisnachlässe berücksichtigen und Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln beachten d) Kaufbelege erstellen sowie Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln e) bei der Kassiertätigkeit serviceorientiert mit Kunden kommunizieren, Stresssituationen an der Kasse bewältigen f) die Kassenabrechnung durchführen, den Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten und Ursachen für Kassendifferenzen ermitteln	10	

**Abschnitt B: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationen nach § 4 Absatz 3 Satz 1**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
1	Sicherstellung der Warenpräsenz (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1)	a) eingehende Waren unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften und der betrieblichen Vorgaben kontrollieren, mit dem betrieblichen Informationssystem erfassen sowie bei Abweichungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten b) bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bei der Warenannahme dokumentieren c) Reklamationen, insbesondere Bruch, Verderb und Schwund, aufnehmen und geeignete Maßnahmen mit internen und externen Lieferanten abstimmen und umsetzen d) optimale Bestände ermitteln, Auswirkungen von zu hohen und zu niedrigen Beständen analysieren und Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten		12

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>e) den Warenfluss unter Nutzung des Warenwirtschafts-systems steuern und kontrollieren</li> <li>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</li> <li>g) Maßnahmen des Qualitätsmanagements bei der Lagerhaltung umsetzen</li> </ul>		
2	Beratung von Kunden (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Verkaufs- und Beratungsgespräche erfolgsorientiert führen und dabei vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden</li> <li>b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie über nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren</li> <li>c) Unterschiede zwischen Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen</li> <li>d) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen</li> <li>e) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargumente nutzen</li> <li>f) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen</li> <li>g) Kundentypologien und Verhaltensmuster unterscheiden und das Wissen darüber verkaufsfördernd in individuellen Verkaufs- und Beratungsgesprächen einsetzen</li> <li>h) Konfliktursachen feststellen, emotional geprägte Situationen sowie Stresssituationen im Verkauf bewältigen und Handlungsstrategien für den Umgang mit schwierigen Kunden anwenden</li> <li>i) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden</li> <li>j) die Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erläutern und dabei besonders das Erfordernis von Teamarbeit berücksichtigen</li> <li>k) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten</li> </ul>		12
3	Kassensystemdaten und Kundenservice (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen</li> <li>b) Kunden beim Kassiervorgang Serviceleistungen anbieten</li> <li>c) Kassiervorgänge systemgerecht durchführen und dabei die Bedeutung der Kasse für die Steuerung des Daten- und Warenflusses berücksichtigen</li> </ul>		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
		d) Kassenberichte, insbesondere im Hinblick auf Artikel, Zahlungsmittel, Personaleinsatz und verkaufsfördernde Maßnahmen, auswerten e) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten f) auf der Grundlage der Kassenabrechnung den Geldtransport vorbereiten und die Verfügbarkeit von Wechselgeld sicherstellen g) bei Störungen des Kassensystems Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten		12
4	Werbung und Verkaufsförderung (§ 4 Absatz 3 Satz 1 Nummer 4)	a) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern beurteilen b) Werbekosten und Werbeerfolg beurteilen c) Werbemittel und Werbeträger ziel- und kostenorientiert auswählen und einsetzen d) Auswirkungen preispolitischer Maßnahmen bewerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten e) Maßnahmen der visuellen Verkaufsförderung umsetzen und Kundenerwartungen berücksichtigen f) bei der Warenpräsentation die unterschiedlichen Sinne ansprechen und verkaufpsychologische Aspekte berücksichtigen g) Maßnahmen des Kundenservices zur Förderung des Verkaufserfolges nutzen h) Aktionen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten i) Werbeerfolgskontrollen durchführen und Verbesserungsvorschläge ableiten		12

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
1	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 4 Absatz 4 Nummer 1)	a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen weiterentwickeln	6	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 12. Monat	13. bis 24. Monat
1	2	3	4	
		f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen g) berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen		
2	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 4 Nummer 2)	a) die Funktion des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern b) die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern c) Einflüsse des Standortes, der Betriebs- und Verkaufsform, der Vertriebswege, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt einschätzen	6	
3	Information und Kommunikation (§ 4 Absatz 4 Nummer 3)	a) die betriebliche Zusammenarbeit respektvoll, wertschätzend und vertrauensvoll im Team mitgestalten b) die Notwendigkeit der betrieblichen Personaleinsatzplanung begründen und zu ihrer Umsetzung beitragen c) angemessenes Feedback geben und annehmen d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen e) Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen f) Daten mit betriebsüblichen Verfahren erfassen, sichern und pflegen, Datenschutz und Datensicherheit beachten	6	
4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 4)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen		
5	Umweltschutz (§ 4 Absatz 4 Nummer 5)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen		während der gesamten Ausbildung

Ausbildungsrahmenplan  
für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel

**Abschnitt A: wahlqualifikationsübergreifende, berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes (§ 5 Absatz 2 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben</li> <li>b) den Warenbereich, in dem ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Warensortiment einordnen</li> <li>c) Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen</li> <li>d) Kunden über Eigenschaften und Möglichkeiten der Verwendung von Waren aus dem Warenbereich, in dem ausgebildet wird, unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit informieren</li> <li>e) Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren</li> <li>f) Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, auch fremdsprachige, für Waren und Dienstleistungen anwenden</li> </ul>	12	
2	Warenpräsentation und Werbemaßnahmen (§ 5 Absatz 2 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Konzepte für eine ansprechende Warenpräsentation erarbeiten und umsetzen, dabei Betriebs-, Verkaufs- und Lagerform, Sortiment und Zielgruppen, allgemeine Regeln der Warenpräsentation und der Warenplatzierung sowie verkaufpsychologische Erkenntnisse berücksichtigen</li> <li>b) Angebotsplätze nach absatzfördernden Gesichtspunkten auswählen und Waren unter Einsatz betriebsüblicher Dekorationsmittel platzieren und verkaufsfördernd präsentieren</li> <li>c) Preisänderungen im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben vornehmen</li> <li>d) Werbemittel und Werbeträger unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens und der betrieblichen Vorgaben einsetzen</li> <li>e) Kunden über Werbeaktionen informieren</li> <li>f) Konkurrenzbeobachtungen planen, durchführen und auswerten, Verbesserungen für den eigenen Betrieb vorschlagen</li> <li>g) Vorschläge für Verbesserungen bei der Warenpräsentation erarbeiten, begründen und umsetzen</li> </ul>	14	
3	Preiskalkulation (§ 5 Absatz 2 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Berechnungen für Bezugs- und Preiskalkulationen durchführen</li> <li>b) im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnung vornehmen</li> </ul>		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Möglichkeiten der Preisgestaltung bei der Kalkulation berücksichtigen</li> <li>d) Vorschläge für Preisänderungen entwickeln und die Folgen von Preisänderungen für Absatz, Umsatz und Ertrag beurteilen</li> </ul>	6	
4	Warenbestandskontrolle (§ 5 Absatz 2 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Warenbewegungen artikelgenau und zeitnah im Warenwirtschaftssystem erfassen, dabei Informationssysteme nutzen und Sicherheitsanforderungen einhalten</li> <li>b) bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes durch Nutzung des Warenwirtschaftssystems mitwirken</li> <li>c) Belege prüfen und bei Unstimmigkeiten entsprechende Schritte einleiten</li> <li>d) Warenbestände auf Menge und Qualität kontrollieren</li> <li>e) bei der Vorbereitung und Durchführung von Inventuren mitwirken, dabei die rechtlichen Bestimmungen beachten und Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen</li> <li>f) Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen ergreifen</li> <li>g) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl, einleiten</li> </ul>	10	
5	Warenannahme und -lagerung (§ 5 Absatz 2 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Warenmenge kontrollieren und Verpackung auf Transportschäden überprüfen sowie bei Bedarf betriebsübliche Maßnahmen einleiten</li> <li>b) Warenbelege und Frachtpapiere unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben kontrollieren</li> <li>c) Waren sachgerecht lagern und pflegen</li> <li>d) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung ergonomischer Anforderungen einsetzen und pflegen</li> <li>e) Lagergrundsätze beachten, Lagerbestandskontrollen durchführen</li> <li>f) Lagerkennziffern beurteilen und Optimierungsmöglichkeiten ableiten</li> <li>g) im Lager und beim Umgang mit Verpackungen ökonomische und ökologische Anforderungen berücksichtigen, insbesondere Energie sparsam einsetzen</li> </ul>	10	
6	Verkaufen von Waren (§ 5 Absatz 2 Nummer 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) auf Kunden mit Vorrang vor anderen Arbeiten freundlich und hilfsbereit eingehen, verbale und nonverbale Kommunikationsformen einsetzen und auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren</li> <li>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</li> <li>c) in Kundengesprächen Kenntnisse über Waren anwenden</li> <li>d) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen anbieten und die Kaufentscheidung fördern</li> </ul>	12	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Waren kunden- und dienstleistungsorientiert unter Berücksichtigung der Betriebs- und Verkaufsform sowie unter Einhaltung von Rechtsvorschriften verkaufen und damit zur Kundenbindung beitragen</li> <li>f) auf Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünsche angemessen reagieren, bei deren Bearbeitung betriebliche Regelungen berücksichtigen und bei der sachgerechten Lösung von Konflikten mitwirken</li> <li>g) das eigene Verkaufsverhalten reflektieren, bewerten und verbessern</li> </ul>		
7	Servicebereich Kasse (§ 5 Absatz 2 Nummer 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Kasse unter Beachtung der betrieblichen Kassieranweisungen vorbereiten und bedienen</li> <li>b) den Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten beurteilen und das eigene Verhalten danach ausrichten</li> <li>c) bare und unbare Zahlungen abwickeln, dabei Preisnachlässe berücksichtigen und Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln beachten</li> <li>d) Kaufbelege erstellen sowie Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln</li> <li>e) bei der Kassiertätigkeit serviceorientiert mit Kunden kommunizieren, Stresssituationen an der Kasse bewältigen</li> <li>f) die Kassenabrechnung durchführen, den Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten und Ursachen für Kassendifferenzen ermitteln</li> </ul>	10	
8	Einzelhandelsprozesse (§ 5 Absatz 2 Nummer 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Organisation, Leistungen und Aufgaben entlang der Wertschöpfungskette des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> <li>b) Einkauf, Sortimentsgestaltung, logistische Prozesse und Verkauf als Kernprozesse des Einzelhandels in die Wertschöpfungskette einordnen, Wechselwirkungen begründen, Zusammenhänge und Schnittstellen beurteilen, Schwachstellen und Fehlerquellen herausarbeiten und Verbesserungen zur Prozessgestaltung vorschlagen</li> <li>c) Optimierungsmöglichkeiten an den Schnittstellen zu Lieferanten und Herstellern aus Sicht des Verkaufs begründen und Vorschläge zu ihrer Umsetzung erarbeiten</li> <li>d) Arbeitsabläufe im Verkauf mit dem Ziel der Kundenorientierung und unter Berücksichtigung der Wechselwirkungen mit anderen Einzelhandelsprozessen gestalten</li> <li>e) die unterstützenden Prozesse Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Marketing, IT-Anwendungen und warenwirtschaftliche Analysen im eigenen Arbeitsbereich nutzen und Vorschläge zur Optimierung der Zusammenarbeit machen</li> <li>f) das betriebliche Controlling als Informations- und Steuerungsinstrument unterstützen und Ergebnisse des Controllings nutzen</li> </ul>		13



Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		g) qualitätssichernde Maßnahmen entwickeln und durchführen h) zur Umsetzung betrieblicher Nachhaltigkeitsziele beitragen		

**Abschnitt B: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationen nach § 5 Absatz 3 Satz 1**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Sicherstellung der Warenpräsenz (§ 5 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1)	<p>a) eingehende Waren unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften und der betrieblichen Vorgaben kontrollieren, mit dem betrieblichen Informationssystem erfassen sowie bei Abweichungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten</p> <p>b) bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bei der Warenannahme dokumentieren</p> <p>c) Reklamationen, insbesondere Bruch, Verderb und Schwund, aufnehmen und geeignete Maßnahmen mit internen und externen Lieferanten abstimmen und umsetzen</p> <p>d) optimale Bestände ermitteln, Auswirkungen von zu hohen und zu niedrigen Beständen analysieren und Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten</p> <p>e) den Warenfluss unter Nutzung des Warenwirtschafts-systems steuern und kontrollieren</p> <p>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</p> <p>g) Maßnahmen des Qualitätsmanagements bei der Lagerhaltung umsetzen</p>	12	
2	Beratung von Kunden (§ 5 Absatz 3 Satz 1 Nummer 2)	<p>a) Verkaufs- und Beratungsgespräche erfolgsorientiert führen und dabei vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden</p> <p>b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie über nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren</p> <p>c) Unterschiede zwischen Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen</p> <p>d) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen</p> <p>e) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargumente nutzen</p>		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>f) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen</li> <li>g) Kundentypologien und Verhaltensmuster unterscheiden und das Wissen darüber verkaufsfördernd in individuellen Verkaufs- und Beratungsgesprächen einsetzen</li> <li>h) Konfliktursachen feststellen, emotional geprägte Situationen sowie Stresssituationen im Verkauf bewältigen und Handlungsstrategien für den Umgang mit schwierigen Kunden anwenden</li> <li>i) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden</li> <li>j) die Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erläutern und dabei besonders das Erfordernis von Teamarbeit berücksichtigen</li> <li>k) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten</li> </ul>	12	
3	Kassensystemdaten und Kundenservice (§ 5 Absatz 3 Satz 1 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen</li> <li>b) Kunden beim Kassiervorgang Serviceleistungen anbieten</li> <li>c) Kassiervorgänge systemgerecht durchführen und dabei die Bedeutung der Kasse für die Steuerung des Daten- und Warenflusses berücksichtigen</li> <li>d) Kassenberichte insbesondere im Hinblick auf Artikel, Zahlungsmittel, Personaleinsatz und verkaufsfördernde Maßnahmen auswerten</li> <li>e) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten</li> <li>f) auf der Grundlage der Kassenabrechnung den Geldtransport vorbereiten und die Verfügbarkeit von Wechselgeld sicherstellen</li> <li>g) bei Störungen des Kassensystems Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten</li> </ul>	12	
4	Werbung und Verkaufsförderung (§ 5 Absatz 3 Satz 1 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern beurteilen</li> <li>b) Werbekosten und Werbeerfolg beurteilen</li> <li>c) Werbemittel und Werbeträger ziel- und kostenorientiert auswählen und einsetzen</li> <li>d) Auswirkungen preispolitischer Maßnahmen bewerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten</li> <li>e) Maßnahmen der visuellen Verkaufsförderung umsetzen und Kundenerwartungen berücksichtigen</li> <li>f) bei der Warenpräsentation die unterschiedlichen Sinne ansprechen und verkaufpsychologische Aspekte berücksichtigen</li> <li>g) Maßnahmen des Kundenservices zur Förderung des Verkaufserfolges nutzen</li> </ul>	12	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		h) Aktionen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten i) Werbeerfolgskontrollen durchführen und Verbesserungsvorschläge ableiten		

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Beratung von Kunden in komplexen Situationen (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 1)	<p>a) im Beratungsgespräch vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden, dabei Leistungsversprechen des Unternehmens gegenüber Kunden vertreten</p> <p>b) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen</p> <p>c) im Beratungsgespräch Kommunikationstechniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit einsetzen</p> <p>d) Selbst- und Fremdbild reflektieren und bei der Kommunikation berücksichtigen</p> <p>e) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie über Verwendungsmöglichkeiten der Waren informieren</p> <p>f) Merkmale von Herstellermarken und Handelsmarken im Beratungsgespräch herausstellen</p> <p>g) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln von Waren im Beratungsgespräch herausstellen</p> <p>h) die Gesundheits- und Umweltverträglichkeit sowie die Nachhaltigkeit von Waren beurteilen und Kunden hierüber informieren</p> <p>i) Einwänden von Kunden überzeugend begegnen und den Verkaufsabschluss fördern</p> <p>j) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargument nutzen</p> <p>k) Informationsquellen zur Aneignung warenbezogener Kenntnisse nutzen</p> <p>l) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Möglichkeiten der Entsorgung von Waren informieren</p> <p>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</p> <p>n) Ursachen von Konflikten in Verkaufssituationen analysieren und Schlussfolgerungen für künftige Verkaufsgespräche ableiten</p> <p>o) Stress auslösende Faktoren identifizieren und Strategien zur Stressbewältigung anwenden</p>		13

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
2	Beschaffung von Waren (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) den Warenbedarf für das Ausbildungssortiment unter Berücksichtigung von Kennziffern aus dem Warenwirtschaftssystem sowie unter Berücksichtigung künftiger verkaufsrelevanter Ereignisse ermitteln</li> <li>b) Waren unter Berücksichtigung von Bestellverfahren und Liefermodalitäten disponieren</li> <li>c) die Einhaltung von Vertrags- und Zahlungsbedingungen aus Beschaffungsverträgen kontrollieren und bei Abweichungen geeignete Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Maßnahmen zur Sicherstellung der Vollständigkeit der Waren ergreifen und bewerten</li> <li>e) Vorschläge zur Gestaltung des Warensortiments nach Auswertung warenwirtschaftlicher Daten erarbeiten, dabei insbesondere Umsatz, Handelsspanne, Qualität, Trends, Zielgruppen, Standort, Nachhaltigkeit und die Wettbewerbssituation beachten,</li> <li>f) an der Herausnahme und Neuaufnahme von Waren mitwirken</li> </ul>		13
3	Warenbestandssteuerung (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bestandsstatistiken erstellen, führen und auswerten</li> <li>b) Bestands- und Umsatzkennziffern analysieren und entsprechende Statistiken nutzen</li> <li>c) Maßnahmen zur Umsatzsteigerung, Ertragsverbesserung und Bestandsoptimierung ableiten sowie Umsetzungsvorschläge entwickeln und umsetzen</li> <li>d) Warenbestände unter Berücksichtigung der Bestellvorschläge des Warenwirtschaftssystems erfolgsorientiert steuern</li> <li>e) Ursachen für Inventurdifferenzen feststellen, Vorschläge für Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen entwickeln und bei deren Umsetzung mitwirken</li> </ul>		13
4	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung analysieren und Schlussfolgerungen ableiten</li> <li>b) Ergebnisse der betrieblichen Erfolgsrechnung analysieren und Verbesserungsmöglichkeiten insbesondere unter Berücksichtigung des Rohertrages entwickeln</li> <li>c) Statistiken erstellen und auswerten</li> <li>d) betriebliche Kennzahlen ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen sowie an deren Umsetzung mitwirken</li> <li>e) Auswirkungen unterschiedlicher Faktoren, insbesondere von Preisgestaltung, Beständen sowie Kosten, auf Kalkulation und Ertrag beurteilen</li> <li>f) Maßnahmen zur Verbesserung betrieblicher Arbeitsprozesse vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken</li> </ul>		13
5	Marketingmaßnahmen (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Marktsituation am Standort unter besonderer Berücksichtigung von wirtschaftlichen und regionalen Gesichtspunkten analysieren und beurteilen</li> <li>b) den Marktauftritt von Mitbewerbern im stationären Handel und im Onlinehandel bewerten und unter Berücksichtigung wettbewerbsrechtlicher Vorgaben Vorschläge für Marketingmaßnahmen erarbeiten und begründen</li> </ul>		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Instrumente der Marktbeobachtung einsetzen, Ergebnisse der Marktforschung zum Kaufverhalten auswerten und Vorschläge für den Einsatz von Marketinginstrumenten ableiten und begründen</li> <li>d) Informations- und Kaufverhalten von Zielgruppen unterscheiden, Konsequenzen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an der Umsetzung mitwirken</li> <li>e) verkaufsfördernde Maßnahmen unter Berücksichtigung von verkaufstarken und verkaufsschwachen Zonen und unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben entwickeln und umsetzen</li> <li>f) Platzierungen im Verkaufsraum planen, umsetzen und deren Auswirkungen beurteilen</li> <li>g) Produktinformationen für die Verkaufsförderung kundenorientiert einsetzen</li> <li>h) Erfolgskontrollen vorbereiten, durchführen und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten</li> </ul>		13
6	Onlinehandel (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) bei der Betreuung eines Onlineshops Rechtsvorschriften einhalten</li> <li>b) Wechselwirkungen zwischen Onlinehandel und stationärem Verkauf berücksichtigen</li> <li>c) den Produktkatalog im Onlineshop pflegen</li> <li>d) Instrumente des Onlinemarketings einsetzen und die Suchmaschinenplatzierung bewerten</li> <li>e) Kunden beim Onlinekauf beraten</li> <li>f) Feedback von Kunden im Onlinehandel auswerten und daraus Verbesserungsvorschläge für die Multi-Channel-Strategie des Betriebes ableiten</li> <li>g) Kennziffern für den Onlineshop ermitteln und auswerten</li> <li>h) Maßnahmen zur Verbesserung von Sortimentsstrukturen, Logistikprozessen und Marketingmaßnahmen im Rahmen einer Multi-Channel-Strategie vorschlagen</li> <li>i) mit IT-Dienstleistern den Onlinehandel weiterentwickeln sowie Maßnahmen zur Behebung von Störungen einleiten</li> </ul>		13
7	Mitarbeiterführung und -entwicklung (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Maßnahmenpläne zur Personalentwicklung aus betrieblichen Zielen ableiten, Zielerreichung überprüfen und Anpassungen vornehmen</li> <li>b) die Bedeutung von Motivation und Selbstverantwortung bei der Mitarbeiterführung berücksichtigen,</li> <li>c) Gespräche mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sowie Teambesprechungen ergebnisorientiert führen und reflektieren</li> <li>d) die Wirkungen verbaler und nonverbaler Kommunikation sowie die Unterschiede zwischen Selbstbild und Fremdbild reflektieren und in der Mitarbeiterführung nutzen</li> <li>e) Möglichkeiten der Konfliktlösung mit dem Ziel anwenden, Motivation, Arbeitsklima und Arbeitsleistung zu verbessern</li> <li>f) Methoden des Selbst- und Zeitmanagements einsetzen</li> </ul>		13

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		g) Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei ihrer Tätigkeit konstruktiv unterstützen und die Zusammenarbeit im Team fördern h) aus Personaleinsatz und Personalbedarfsplanung sowie aus Mitarbeiterpotenzial und Qualifikationsbedarf Maßnahmen der Personalentwicklung ableiten und umsetzen i) Personaleinsatzplanung erstellen j) arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften bei Personalplanung und Personaleinsatz anwenden		
8	Vorbereitung unternehmerischer Selbständigkeit (§ 5 Absatz 4 Satz 1 Nummer 8)	a) Chancen und Risiken für ein Handelsunternehmen einschätzen, ein Unternehmenskonzept unter Berücksichtigung von Innovationen entwickeln b) Marktforschungsdaten und Standortanalysen auswerten und für das Unternehmenskonzept nutzen c) persönliche und fachliche Kompetenzen für eine unternehmerische Selbständigkeit kritisch reflektieren d) eine geeignete Rechtsform für das Unternehmen auswählen und einen Businessplan erstellen, präsentieren und begründen e) Personalbedarf ermitteln und Rekrutierungsmöglichkeiten auswählen f) die Unternehmensfinanzierung unter Berücksichtigung von Finanzierungsquellen und Fördermöglichkeiten planen g) erforderliche Versicherungen und Steuerpflichten bei der Planung berücksichtigen h) Kennziffern der Unternehmensbewertung nutzen, daraus Maßnahmen ableiten und dabei Nachhaltigkeit berücksichtigen		13

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 5 Absatz 5 Nummer 1)	a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen weiterentwickeln	6	

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 24. Monat	25. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen</li> <li>g) berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</li> </ul>		
2	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes (§ 5 Absatz 5 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Funktion des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern</li> <li>b) die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern</li> <li>c) Einflüsse des Standortes, der Betriebs- und Verkaufsform, der Vertriebswege, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt einschätzen</li> </ul>	6	
3	Information und Kommunikation (§ 5 Absatz 5 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die betriebliche Zusammenarbeit respektvoll, wertschätzend und vertrauensvoll im Team mitgestalten</li> <li>b) die Notwendigkeit der betrieblichen Personaleinsatzplanung begründen und zu ihrer Umsetzung beitragen</li> <li>c) angemessenes Feedback geben und annehmen</li> <li>d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen</li> <li>e) Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen</li> <li>f) Daten mit betriebsüblichen Verfahren erfassen, sichern und pflegen, Datenschutz und Datensicherheit beachten</li> </ul>	6	
4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 5 Absatz 5 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>		
5	Umweltschutz (§ 5 Absatz 5 Nummer 5)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>		während der gesamten Ausbildung