|  |  |
| --- | --- |
|  **Ausbildungsrahmenplan 2017** (3. Ausbildungsjahr) | **Kaufmann/-frau im Einzelhandel****Warenbereich:**  |
| **Ausbildungsbetrieb:** |  |
| **Auszubildende(r):** |  |
| **Ausbildungszeit von:** | **bis:** |

|  |
| --- |
| Festlegung von 3 Wahlqualifikationen |
|  | (mindestens eine davon aus 1 bis 3) |
|  | 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 |
|  |  |
|  | 8. Vorbereitung unternehmerischer Selbständigkeit |

Warengruppen:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. |  |
|  |  |
| 2. |  |

Die Organisation der Berufsausbildung, wie sie im Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, muss eingehalten werden.

**Integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und
Fähigkeiten**

| Teil des Ausbildungsberufsbildes | Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten(berufliche Handlungsfähigkeit) | zeitliche Richtwerte in Wochen im |
| --- | --- | --- |
|  25. bis 36. Monat |
|  |  | AbteilungAusbildungsmethodeVerantwortlichkeit  |
| Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit | 1. Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen
2. berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden
3. Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten
4. Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
 | während der gesamten Ausbildung zu vermitteln |
| Umweltschutz | Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere1. mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären
2. für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden
3. Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen
4. Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
 |

**Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

| Teil des Ausbildungsberufsbildes | Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten(berufliche Handlungsfähigkeit) | zeitliche Richtwerte in Wochen im |
| --- | --- | --- |
|  25. bis 36. Monat |
|  |  | AbteilungAusbildungsmethodeVerantwortlichkeit  |
| Einzelhandelsprozesse(§ 5 Absatz 2 Nummer 8) | 1. Organisation, Leistungen und Aufgaben entlang der Wertschöpfungskette des Ausbildungsbetriebs darstellen
2. die Kernprozesse des Einzelhandels Einkauf, Sortimentsgestaltung, logistische Prozesse und Verkauf in die Wertschöpfungskette einordnen, Wechselwirkungen begründen, Zusammenhänge und Schnittstellen beurteilen, Schwachstellen und Fehlerquellen herausarbeiten und Verbesserungen zur Prozessgestaltung vorschlagen
3. Optimierungsmöglichkeiten an den Schnittstellen zu Lieferanten und Herstellern aus Sicht des Verkaufs begründen und Vorschläge zu ihrer Umsetzung erarbeiten
4. Arbeitsabläufe im Verkauf mit dem Ziel der Kundenorientierung und unter Berücksichtigung der Wechselwirkungen mit anderen Einzelhandelsprozessen gestalten
5. die unterstützenden Prozesse Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Marketing, IT-Anwendungen und warenwirtschaftliche Analysen im eigenen Arbeitsbereich nutzen und Vorschläge zur Optimierung der Zusammenarbeit machen
6. das Controlling als Informations- und Steuerungsinstrument unterstützen und Ergebnisse des Controllings nutzen
7. qualitätssichernde Maßnahmen entwickeln und durchführen
8. zur Umsetzung betrieblicher Nachhaltigkeitsziele beitragen
 | 13 Wochen |

**Wahlqualifikationen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd.Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten(berufliche Handlungsfähigkeit) | zeitliche Richtwerte in Wochen im |
|  |  |  |  25. bis 36. Monat |
|  |  |  | AbteilungAusbildungsmethodeVerantwortlichkeit  |
| 1 | Beratung von Kunden in komplexen Situationen(§ 5 Absatz 4 Nummer 1) | 1. im Beratungsgespräch vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden, dabei Leistungsversprechen des Unternehmens gegenüber Kunden vertreten
2. Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen
3. im Beratungsgespräch Kommunikationstechniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit einsetzen
4. Selbst- und Fremdbild reflektieren und bei der Kommunikation berücksichtigen
5. Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie über Verwendungsmöglichkeiten der Waren informieren
6. Merkmale von Herstellermarken und Handelsmarken im Beratungsgespräch herausstellen
7. die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln von Waren im Beratungsgespräch herausstellen
8. die Gesundheits- und Umweltverträglichkeit sowie die Nachhaltigkeit von Waren beurteilen und Kunden hierüber informieren
9. Einwänden von Kunden überzeugend begegnen und den Verkaufsabschluss fördern
10. Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargument nutzen
11. Informationsquellen zur Aneignung warenbezogener Kenntnisse nutzen
12. Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Möglichkeiten der Entsorgung von Waren informieren
13. 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
14. Ursachen von Konflikten in Verkaufssituationen analysieren und Schlussfolgerungen für künftige Verkaufsgespräche ableiten
15. Stress auslösende Faktoren identifizieren und Strategien zur Stressbewältigung anwenden
 | 13 Wochen |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd.Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten(berufliche Handlungsfähigkeit) | zeitliche Richtwerte in Wochen im |
|  |  |  |  25. bis 36. Monat |
|  |  |  | AbteilungAusbildungsmethodeVerantwortlichkeit  |
| 2 | Beschaffung von Waren(§ 5 Absatz 4 Nummer 2) | 1. den Warenbedarf für das Ausbildungssortiment unter Berücksichtigung von Kennziffern aus dem Warenwirtschaftssystem sowie unter Berücksichtigung künftiger verkaufsrelevanter Ereignisse ermitteln
2. Waren unter Berücksichtigung von Bestellverfahren und Liefermodalitäten disponieren
3. die Einhaltung von Vertrags- und Zahlungsbedingungen aus Beschaffungsverträgen kontrollieren und bei Abweichungen geeignete Maßnahmen einleiten
4. Maßnahmen zur Sicherstellung der Vollständigkeit der Waren ergreifen und bewerten
5. Vorschläge zur Gestaltung des Warensortiments nach Auswertung warenwirtschaftlicher Daten erarbeiten, dabei insbesondere Umsatz, Handelsspanne, Qualität, Trends, Zielgruppen, Standort, Nachhaltigkeit und die Wettbewerbssituation beachten,
6. an der Herausnahme und Neuaufnahme von Waren mitwirken
 | 13 Wochen |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd.Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten(berufliche Handlungsfähigkeit) | zeitliche Richtwerte in Wochen im |
|  |  |  |  25. bis 36. Monat |
|  |  |  | AbteilungAusbildungsmethodeVerantwortlichkeit  |
| 3 | Warenbestandssteuerung(§ 5 Absatz 4 Nummer 3) | 1. Bestandsstatistiken erstellen, führen und auswerten
2. Bestands- und Umsatzkennziffern analysieren und entsprechende Statistiken nutzen
3. Maßnahmen zur Umsatzsteigerung, Ertragsverbesserung und Bestandsoptimierung ableiten sowie Umsetzungsvorschläge entwickeln und umsetzen
4. Warenbestände unter Berücksichtigung der Bestellvorschläge des Warenwirtschaftssystems erfolgsorientiert steuern
5. Ursachen für Inventurdifferenzen feststellen, Vorschläge für Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen entwickeln und bei deren Umsetzung mitwirken
 | 13 Wochen |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd.Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten(berufliche Handlungsfähigkeit) | zeitliche Richtwerte in Wochen im |
|  |  |  |  25. bis 36. Monat |
|  |  |  | AbteilungAusbildungsmethodeVerantwortlichkeit  |
| 4 | Kaufmännische Steuerung und Kontrolle(§ 5 Absatz 4 Nummer 4) | 1. Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung analysieren und Schlussfolgerungen ableiten
2. Ergebnisse der betrieblichen Erfolgsrechnung analysieren und Verbesserungsmöglichkeiten insbesondere unter Berücksichtigung des Rohertrages entwickeln
3. Statistiken erstellen und auswerten
4. betriebliche Kennzahlen ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen sowie an deren Umsetzung mitwirken
5. Auswirkungen unterschiedlicher Faktoren, insbesondere von Preisgestaltung, Beständen sowie Kosten, auf Kalkulation und Ertrag beurteilen
6. Maßnahmen zur Verbesserung betrieblicher Arbeitsprozesse vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken
 | 13 Wochen |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd.Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten(berufliche Handlungsfähigkeit) | zeitliche Richtwerte in Wochen im |
|  |  |  |  25. bis 36. Monat |
|  |  |  | AbteilungAusbildungsmethodeVerantwortlichkeit  |
| 5 | Marketingmaßnahmen(§ 5 Absatz 4 Nummer 5) | 1. die Marktsituation am Standort unter besonderer Berücksichtigung von wirtschaftlichen und regionalen Gesichtspunkten analysieren und beurteilen
2. den Marktauftritt von Mitbewerbern im stationären Handel und im Onlinehandel bewerten und unter Berücksichtigung wettbewerbsrechtlicher Vorgaben Vorschläge für Marketingmaßnahmen erarbeiten und begründen
3. Instrumente der Marktbeobachtung einsetzen, Ergebnisse der Marktforschung zum Kaufverhalten auswerten und Vorschläge für den Einsatz von Marketinginstrumenten ableiten und begründen
4. Informations- und Kaufverhalten von Zielgruppen unterscheiden, Konsequenzen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an der Umsetzung mitwirken
5. verkaufsfördernde Maßnahmen unter Berücksichtigung von verkaufsstarken und verkaufsschwachen Zonen und unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben entwickeln und umsetzen
6. Platzierungen im Verkaufsraum planen, umsetzen und deren Auswirkungen beurteilen
7. Produktinformationen für die Verkaufsförderung kundenorientiert einsetzen
8. Erfolgskontrollen vorbereiten, durchführen und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten
 | 13 Wochen |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd.Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten(berufliche Handlungsfähigkeit) | zeitliche Richtwerte in Wochen im |
|  |  |  |  25. bis 36. Monat |
|  |  |  | AbteilungAusbildungsmethodeVerantwortlichkeit  |
| 6 | Onlinehandel(§ 5 Absatz 4 Nummer 6) | 1. bei der Betreuung eines Onlineshops Rechtsvorschriften einhalten
2. Wechselwirkungen zwischen Onlinehandel und stationärem Verkauf berücksichtigen
3. den Produktkatalog im Onlineshop pflegen
4. Instrumente des Onlinemarketings einsetzen und die Suchmaschinenplatzierung bewerten
5. Kunden beim Onlinekauf beraten
6. Feedback von Kunden im Onlinehandel auswerten und daraus Verbesserungsvorschläge für die Multi-Channel-Strategie des Betriebes ableiten
7. Kennziffern für den Onlineshop ermitteln und auswerten
8. Maßnahmen zur Verbesserung von Sortimentsstrukturen, Logistikprozessen und Marketingmaßnahmen im Rahmen einer Multi-Channel-Strategie vorschlagen
9. mit IT-Dienstleistern den Onlinehandel weiterentwickeln sowie Maßnahmen zur Behebung von Störungen einleiten
 | 13 Wochen |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd.Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten(berufliche Handlungsfähigkeit) | zeitliche Richtwerte in Wochen im |
|  |  |  |  25. bis 36. Monat |
|  |  |  | AbteilungAusbildungsmethodeVerantwortlichkeit  |
| 7 | Mitarbeiterführung und-entwicklung(§ 5 Absatz 4 Nummer 7) | 1. Maßnahmenpläne zur Personalentwicklung aus betrieblichen Zielen ableiten, Zielerreichung überprüfen und Anpassungen vornehmen
2. die Bedeutung von Motivation und Selbstverantwortung bei der Mitarbeiterführung berücksichtigen,
3. Gespräche mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sowie Teambesprechungen ergebnisorientiert führen und reflektieren
4. die Wirkungen verbaler und nonverbaler Kommunikation sowie die Unterschiede zwischen Selbstbild und Fremdbild reflektieren und in der Mitarbeiterführung nutzen
5. Möglichkeiten der Konfliktlösung mit dem Ziel anwenden, Motivation, Arbeitsklima und Arbeitsleistung zu verbessern
6. Methoden des Selbst- und Zeitmanagements einsetzen
7. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bei ihrer Tätigkeit konstruktiv unterstützen und die Zusammenarbeit im Team fördern
8. aus Personaleinsatz und Personalbedarfsplanung sowie aus Mitarbeiterpotenzial und Qualifikationsbedarf Maßnahmen der Personalentwicklung ableiten und umsetzen
9. Personaleinsatzplanung erstellen
10. arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften bei Personalplanung und Personaleinsatz anwenden
 | 13 Wochen |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lfd.Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten(berufliche Handlungsfähigkeit) | zeitliche Richtwerte in Wochen im |
|  |  |  |  25. bis 36. Monat |
|  |  |  | AbteilungAusbildungsmethodeVerantwortlichkeit  |
| 8 | Vorbereitung unternehmerischer Selbstständigkeit(§ 5 Absatz 4 Nummer 8) | 1. Chancen und Risiken für ein Handelsunternehmen einschätzen, ein Unternehmenskonzept unter Berücksichtigung von Innovationen entwickeln
2. Marktforschungsdaten und Standortanalysen auswerten und für das Unternehmenskonzept nutzen
3. persönliche und fachliche Kompetenzen für eine unternehmerische Selbstständigkeit kritisch reflektieren
4. eine geeignete Rechtsform für das Unternehmen auswählen und einen Businessplan erstellen, präsentieren und begründen
5. Personalbedarf ermitteln und Rekrutierungsmöglichkeiten auswählen
6. die Unternehmensfinanzierung unter Berücksichtigung von Finanzierungsquellen und Fördermöglichkeiten planen
7. erforderliche Versicherungen und Steuerpflichten bei der Planung berücksichtigen
8. Kennziffern der Unternehmensbewertung nutzen, daraus Maßnahmen ableiten und dabei Nachhaltigkeit berücksichtigen
 | 13 Wochen |