QUALITÄT in der Lehre

Ausbildungsleitfaden Einzelhandel

Schwerpunkt Digitaler Verkauf (ergänzende Ausbildung)

bmwfw Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft
sozial MINISTERIUM BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT, SOZIALES UND KONSUMENTENSCHUTZ
WKO DER HANDEL
GPA djp DIE JUGENDGEWERKSCHAFT
ibw ENTWICKLUNG
LEHRE.FÖRDERN

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber
ibw
Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft
Rainergasse 38, 1050 Wien
www.ibw.at

Redaktion
Markus Müllner, Birgit Worm, Erika Kronfuß, Josef Wallner, Karin Schweiger

Grafik
Alice Gutlederer, www.designag.at

Fachliche Unterstützung und Fotomaterial
Bundessparte Handel, Wirtschaftskammer Österreich, KommR Jörg Schielin
Wirtschaftskammer Tirol, Vizepräsidentin MMag. Barbara Thaler
GPA-djp – Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier, Mag.a Barbara Kasper
Büro der Fachausschüsse der Arbeiterkammer Wien bei der Gewerkschaft der Privatangestellten – Druck, Journalismus, Papier (GPA-djp)
Billa Aktiengesellschaft
Eduscho (Austria) GmbH
Hervis Sport- und Modegesellschaft m. b. H.
Hornbach Baumarkt GmbH
IKEA Austria GmbH
Merkur Warenhandels AG
Radio Krejcik KG
Ulla Popken GmbH & Co. KG.

Wien, Oktober 2017
ISBN 978-3-903210-12-7

Bitte zitieren Sie diese Publikation wie folgt:
ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.): Ausbildungsleitfaden Einzelhandel – Schwerpunkt Digitaler Verkauf (ergänzende Ausbildung). Wien 2017

Im Sinne leichter Lesbarkeit werden geschlechtsspezifische Bezeichnungen nicht durchgängig gegendert.

Inhalt

Hilfreiche Websites 4

Vorwort BMWFW 5
Vorwort Bundessparte Handel 6

Der Ausbildungsleitfaden 7

ERFOLGREICH AUSBILDEN IM EINZELHANDEL 8

Ausbildungsbereich Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb 10
Ausbildungsbereich Ware und Sortiment 19
Ausbildungsbereich Verkauf 23

ANHANG 28

Änderung der Einzelhandel-Ausbildungsordnung digitaler Verkauf 29
Einzelhandel-Ausbildungsordnung 32

Hilfreiche Websites

AKTUELLE INFORMATIONEN ZUR LEHRLINGSAUSBILDUNG FINDEN SIE AUF FOLGENDEN WEBSITES:

Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft
bmwfw.gv.at → Berufsausbildung → Lehrlings- und Berufsausbildung

Bundessparte Handel
www.derhandel.at

Wirtschaftskammer Österreich
https://www.wko.at/service/bildung-lehre/start.html

GPA-djp – Informationen für Lehrlinge im Handel
handelslehrling.at

Qualität in der Lehre
www.qualitaet-lehre.at

Fit for Future – Lehrbetriebe schaffen Zukunft
Im Fit for Future-Buch verraten Österreichs beste Lehrbetriebe die Grundlagen ihres Ausbildungserfolges – von der Rekrutierung über moderne Ausbildungsmethoden bis hin zur Karriereplanung. Das Buch basiert auf mehr als 500 Einsendungen zum Staatspreis „Beste Lehrbetriebe – Fit for Future“ und enthält zahlreiche Best Practice-Beispiele der heimischen Top-Betriebe.

Diese Publikation kann kostenlos unter bestellung@ibw.at bezogen werden bzw. steht unter **ibw.at/fitforfuture** zum Download zur Verfügung.

Dieser Ausbildungsleitfaden steht auch zum Download zur Verfügung:
qualitaet-lehre.at → Downloads

Vorwort

Sehr geehrte Ausbilderin, sehr geehrter Ausbilder,

die österreichische Lehrlingsausbildung ist für immer mehr europäische Länder ein Vorbild, weil unser duales System das Erlernen betrieblicher Arbeitsabläufe und Arbeitstechniken optimal mit der Fachtheorie und Allgemeinbildung in der Berufsschule verbindet. Rund 40 Prozent der Jugendlichen eines Altersjahrganges entscheiden sich jährlich für einen von rund 200 Lehrberufen und tragen nach erfolgreicher Lehrabschlussprüfung als qualifizierte Fachkräfte wesentlich dazu bei, die Wettbewerbsfähigkeit der österreichischen Wirtschaft zu stärken.

Um dieses Ziel zu erreichen, haben die ausbildenden Unternehmen und ihre vielen engagierten Ausbilderinnen und Ausbilder einen besonderen Stellenwert: Insgesamt verbringen die Lehrlinge rund drei Viertel ihrer Ausbildungszeit im betrieblichen Umfeld. Dort lernen sie das für die Berufsausübung relevante betriebliche Know-how, erwerben soziale Kompetenzen und werden in ihrer Persönlichkeitsentwicklung unterstützt. Daher ist die Qualität der Ausbildung von entscheidender Bedeutung, um die individuellen Ausbildungsziele zu erreichen und den Fachkräftebedarf der Wirtschaft auch in Zukunft zu sichern.

Dieser Ausbildungsleitfaden ist Teil unserer umfassenden Qualitätsinitiative für die Lehre. Damit bieten wir den Ausbilderinnen und Ausbildern eine praxistaugliche Unterstützung bei der Gestaltung der betrieblichen Lernprozesse. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen auch in Zukunft viel Erfolg bei der Fachkräfte-Ausbildung. Von Ihrem Einsatz profitiert der gesamte Wirtschaftsstandort Österreich.

Mag. Dr. Harald Mahrer
Bundesminister für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft

Vorwort

Der Lehrberuf Einzelhandel – viel mehr als Verkauf

Der österreichische Einzelhandel ist ein vielseitiger, flexibler und moderner Wirtschaftszweig. Ohne Einzelhandel wären die passenden Produkte nicht zur rechten Zeit in der richtigen Menge am gewünschten Ort. Einzelhändler sind Allrounder – Kaufleute, Kommunikationstalente, Teamplayer und Strategen.

Der Handel ist der zweitgrößte Lehrlingsausbilder in unserem Land. Er bietet eine große Palette an Karrieremöglichkeiten und Aufstiegschancen für rund 17.000 Einzelhandelslehrlinge in mehr als 4.500 Lehrbetrieben in ganz Österreich.

Unsere Ausbilderinnen und Ausbilder in den Betrieben sind die wichtigste Stütze für die Ausbildung hochqualifizierter Fachkräfte. Ihrem Engagement und ihrer fachlichen und didaktischen Kompetenz ist es zu verdanken, dass die Lehrlingsausbildung im Einzelhandel ein gelungenes Ausbildungsmodell ist, dem auch international große Beachtung geschenkt wird.

Dieser Ausbildungsleitfaden mit den Inhalten des „Digitalen Verkaufs“ ergänzt die Ausbildungsleitfäden in den fünfzehn fachlichen Schwerpunkten. Er soll dazu beitragen, dass die Ausbildungsqualität weiter ausgebaut und der rasanten technischen Entwicklung im Handel Rechnung getragen wird. Die gesetzlichen Vorgaben werden dabei in einer lebendigen und praxisnahen Sprache dargestellt und um viele Tipps aus der Ausbildungspraxis sowie weiterführende Links ergänzt.

Eine hochqualitative Fachausbildung und die soziale Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind der Schlüssel für den Erfolg des Handels in der Zukunft mit all seinen rasanten strukturellen und technischen Veränderungen. Wir freuen uns auf engagierte und kompetente Lehrlinge und heißen sie herzlich willkommen!

KommR Peter Buchmüller
Obmann der Bundessparte Handel in der Wirtschaftskammer Österreich

Der Ausbildungsleitfaden

Die praktische Hilfe für die Ausbildung im Lehrbetrieb

Mit dem Ausbildungsleitfaden werden die gesetzlichen Inhalte des Schwerpunktes Digitaler Verkauf in einer praxisgerechten, leicht verständlichen Sprache dargestellt. Handlungsempfehlungen, Beispiele und Tipps zu den jeweiligen Berufsbildpositionen dienen als Vorschläge zur Umsetzung in der betrieblichen Ausbildung.

Der Schwerpunkt Digitaler Verkauf kann **als Ergänzung** zu den fachlichen Schwerpunkten

- Allgemeiner Einzelhandel,
- Baustoffhandel,
- Einrichtungsberatung,
- Eisen- und Hartwaren,
- Elektro-Elektronikberatung,
- Feinkostfachverkauf,
- Gartencenter,
- Kraftfahrzeuge und Ersatzteile,
- Lebensmittelhandel,
- Parfümerie,
- Schuhe,
- Sportartikel,
- Telekommunikation,
- Textilhandel,
- Uhren- und Juwelenberatung

ausgebildet werden.

Zu den genannten Schwerpunkten wurden bereits acht Ausbildungsleitfäden erstellt, weitere Ausbildungsleitfäden befinden sich derzeit in Ausarbeitung. Die Ausbildungsleitfäden stehen Ihnen auf der Website www.qualitaet-lehre.at zum Download zur Verfügung.

AN WEN RICHTET SICH DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN?

Dieser Ausbildungsleitfaden richtet sich an alle an der Lehrausbildung beteiligten Personen, wie Ausbilder/innen, Personalverantwortliche, Betriebsräte, Lehrstellenberater/innen, Eltern und Lehrlinge.

WIE IST DIESER AUSBILDUNGSLEITFADEN AUFGEBAUT?

1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb — Seite 10

2 Ware und Sortiment — Seite 19

3 Verkauf — Seite 23

Wir danken allen Unternehmen, die uns praktische Beispiele zur Verfügung gestellt und mit Tipps aus der Ausbildungspraxis dazu beigetragen haben, diese Unterlage zu erstellen.

Hinweis

Die Entwicklung dieses Ausbildungsleitfadens erfolgte mit Unterstützung von Groß-, Mittel- und Kleinbetrieben aus mehreren Bundesländern und unterschiedlichen Branchen des Einzelhandels. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Best-Practice-Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen. Diese können je nach betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden. Weitere Best-Practice-Beispiele finden Sie in den Ausbildungsleitfäden für die anderen Schwerpunkte des Lehrberufs Einzelhandel.

Erfolgreich ausbilden im Einzelhandel – Schwerpunkt Digitaler Verkauf (ZUSATZAUSBILDUNG)

1 Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb

- Vertriebsstruktur 11
- Funktionsweise von Onlineshops 15
- Digitale Endgeräte 16
- Datenbanksysteme 17

- Best-Practice-Beispiel 14

2 Ware und Sortiment

- Online-Sortiment 20
- Online-Warenpräsentation 21
- Versandvorbereitung 22

3 Verkauf

- Beratung und Warenpräsentation mit digitalen Endgeräten 24
- Online-Verkaufsabwicklung 26
- Beschwerden & Reklamationen 27

Jeder **Ausbildungsbereich** beginnt mit einer **Übersichtstabelle der Ausbildungsziele**, die Sie gemeinsam mit Ihrem Lehrling erreichen sollen. In den weiteren Tabellen werden die einzelnen Ausbildungsziele genauer beschrieben. Gliederung und Wording des Ausbildungsleitfadens sind anders als im Berufsbild. Selbstverständlich finden sich aber alle Ausbildungsinhalte des Berufsbildes im Ausbildungsleitfaden wieder. Die Gliederung wurde auf Basis zahlreicher Gespräche mit Ausbilderinnen und Ausbildern sowie diverser Betriebsbesuche entwickelt.

Beispiel für ein Ausbildungsziel und Ausbildungsinhalte:

Ihr Lehrling kann die Funktionsweise des Onlineshops erklären.

→ **Ausbildungsziel**

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
Ihr Lehrling kennt die Bestellabfolge im Onlineshop. *– Bestellung nur mit Registrierung:* *(Name, Adresse etc. muss beim erstmaligen Verwenden hinterlegt werden, Passwort für den Login-Bereich muss vergeben werden etc.)* *– Bestellung mit Gastzugang*		
Ihr Lehrling kann Fehlermeldungen des Onlineshops einschätzen und beheben. *z. B. Häufige Fehlertypen erkennen (Pflichtfelder in der Formularmaske nicht ausgefüllt etc.)*		
	Ihr Lehrling kennt die Prozessabfolge nach einem Bestelleingang über den Onlineshop. *Kenntnisse der Abläufe im Online-Bereich (Bestellung, Warenbewegungen und Logistik, digitale Belege, Verwaltungssysteme etc.)*	
	Ihr Lehrling kennt übliche Abkürzung und Bezeichnungen. *z. B. QR-Codes, FAQ, URL, AGB, WWW, ECG, PHP etc.*	
Ihr Lehrling kennt wichtige Ansprechpartner für den Onlineshop. **Er weiß, was ihre wesentlichen Aufgaben sind.** *z. B.* *– Ansprechpartner für technische Hilfestellungen* *– Ansprechpartner in der Logistik (Warenlieferungen, Retoursendungen etc.)* *– Callcenter*		

→ **Ausbildungsinhalt:** Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen

→ **Beispiele:** Jeder Lehrbetrieb ist anders. Der Ausbildungsleitfaden und die angeführten Beispiele sollen als Orientierung und Anregung dienen, die je nach Tätigkeitsfeld und betrieblichen Anforderungen individuell angepasst werden können.

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunktes Digitaler Verkauf:1.2.6, 1.1.4 , 7.1

→ **Berufsbildpositionen:** Die Berufsbildpositionen verweisen auf die Ausbildungsverordnung „Einzelhandel – Allgemeiner Einzelhandel."

Ausbildungsbereich
Lernen und Arbeiten im Lehrbetrieb

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
	Ihr Lehrling kann ...		
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 11	... einen Überblick über die Vertriebsstruktur seines Lehrbetriebes geben.		
	betriebstypische Vertriebsstruktur kennen		
	den Webauftritt kennen		
	Online-Medien kennen		
	Vorteile des stationären Handels kennen		
	Vorteile des Online-Handels kennen		
		Vorteile kombinierter Vertriebsstrukturen kennen	
	Online-Vertriebskanäle kennen		
			Werbemaßnahmen kennen
		Sicherheits- und Qualitätszertifikate kennen	
		Trends und Entwicklungen im digitalen Verkauf kennen	
→ Seite 15	... die Funktionsweise des Onlineshops erklären.		
	Bestellabfolge kennen		
	Fehlermeldungen einschätzen und beheben		
		die Prozessabfolge nach Bestelleingang kennen	
		Abkürzungen und Bezeichnungen kennen	
	wichtige Ansprechpartner kennen		
→ Seite 16	... digitale Endgeräte verwenden.		
	Digitale Endgeräte kennen		
	Digitale Endgeräte bedienen		
		Abkürzungen und Bezeichnungen kennen	
		Sicherheitsrisiken kennen	
		Sicherheitsstandards einhalten	
		Datenaustausch zu Schnittstellen kennen	
→ Seite 17	... das Datenbanksystem bedienen.		
		Den Aufbau der Kundendatei kennen	
		Den unternehmerischen Wert der Kundendatei erkennen	
			Kundendaten suchen und Kundensegmente bilden
		rechtliche Rahmenbedingungen kennen	
		Folgen von Datenmissbrauch kennen	
			Kundendaten anlegen und verwalten

Ihr Lehrling kann einen Überblick über die Vertriebsstruktur seines Lehrbetriebes geben.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kennt die Vertriebs-strukur seines Lehrbetriebes *z. B. kennt die Filialstruktur, weiß wie der Umsatz zwischen Online-Handel und stationären Handel verteilt ist*		
Ihr Lehrling kennt den Webauftritt seines Lehrbetriebes. *z. B. kennt* *– die Webadresse seines Lehrbetriebes* *– die Inhalte der Website* *– etwaige Partner-Websites oder Online-Verkaufsplattformen bzw. -Marktplätze*		
Ihr Lehrling kennt Online-Medien, die vom Lehrbetrieb genutzt werden. *z. B. Social-Media-Auftritt des Lehrbetriebes, diverse Online-Foren, Newsletter etc.*		
Ihr Lehrling kennt die Vorteile des stationären Handels. *z. B. Fachberatung an Ort und Stelle, Einkaufserlebnis, Waren können ausprobiert und angegriffen werden etc.*		
Ihr Lehrling kennt die Vorteile des Online-Handels. *z. B. durchgängig geöffnet, keine Wegzeiten und Anfahrten, Warenverfügbarkeit sofort feststellbar etc.*		
	Ihr Lehrling kennt die Vorteile kombinierter Vertriebsstrukturen. *z. B. Verbreiterung des Warenangebots, Entkoppelung von Öffnungszeiten, Online-Reservierungen, online bestellen und stationär abholen etc.*	
Ihr Lehrling kann einen Überblick über die Online-Vertriebskanäle des Lehrbetriebes geben. *z. B. Wissen,* *– wie viele und welche eigenen Online-Verkaufsplattformen betrieben werden* *– wie viele und welche Apps für den Online-Verkauf verfügbar sind* *– auf welchen anderen Online-Verkaufsplattformen bzw. -Marktplätzen der Lehrbetrieb aktiv ist* *– unter welcher Webadresse der Shop/die Shops abrufbar ist/sind* *– welche Waren online angeboten werden* *– wie das Warenangebot im Onlineshop strukturiert ist (nach Zielgruppen, Produktgruppen etc.)* *– mit welchen Funktionen die Online-Verkaufsplattform ausgestattet ist (Einkaufsliste, Merk- oder Vergleichsfunktion, Produktbewertungen etc.)* *– mit welchen Endgeräten auf die Online-Verkaufsplattformen zugegriffen werden kann (Tablet, Smartphone etc.)* *Kennen der AGBs, insbesondere Widerrufsbestimmungen sowie Liefer- und Zahlungsbedingungen des Onlineshops des Lehrbetriebes.*		

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann einen Überblick über die Vertriebsstruktur seines Lehrbetriebes geben.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
		Ihr Lehrling kennt Werbemaßnahmen für den Online-Verkauf. *z. B. Bewerbung im Verkaufsgespräch, in der Filiale, in Social-Media-Kanälen, über Werbebanner, in Online-Bewertungssystemen; E-Mail-Marketing; klassische Online-PR, Suchmaschinenmarketing etc.*
	Ihr Lehrling kennt Sicherheits- und Qualitätszertifikate der Online-Vertriebskanäle des Lehrbetriebes. *z. B. Käuferschutz-Gütesiegel, Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen etc.*	
	Ihr Lehrling kennt die Trends und Entwicklungen im digitalen Verkauf. *z. B. Pilotprojekte des Lehrbetriebs zu intelligenten Einkaufswagen, RFID-gesteuerte Lager- und Mehrwegsysteme, digitale Preisschilder, intelligente Spiegel und Schaufenster*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunktes Digitaler Verkauf: 1.1.3, 1.2.6, 4.3.8, 6.2.5

AUS DER PRAXIS

„Es ist ein positiver Nebeneffekt, dass sich die Lehrlinge durch das Kommissionieren der Online-Bestellungen sehr gut im Geschäft auskennen. Sie gehen bewusst durch die Gänge und lernen dadurch, wo die Produkte platziert sind. Das ist auch für ihren Alltag im Geschäft sehr hilfreich, da sie sich merken, wo die Produkte zu finden sind."
Eva Giefing, Personalentwicklerin

„Kein Mitarbeiter möchte rund um die Uhr oder am Sonntag in der Filiale arbeiten. Kunden möchten aber auch zu diesen Zeiten nach Produkten recherchieren und einkaufen. Unseren Lehrlingen erklären wir, dass wir durch die Online-Vertriebskanäle die Möglichkeit haben, Kunden in unsere Filialen einzuladen und damit die Vorteile der persönliche Beratung mit der ständigen Verfügbarkeit kombinieren können."
Mag. Eva Heimel, Leiterin Personalentwicklung

„Durch den zusätzlichen Einsatz von Tablets in den Filialen bieten wir unseren Kundeninnen und Kunden ein erweitertes Warenangebot. Artikel aus dem Onlineshop können damit bequem direkt in der Filiale bestellt oder zum Kunden nach Hause geliefert werden. Es ist sehr wichtig, den Zusatznutzen, den das Cross Channeling mit sich bringt, den Lehrlingen näherzubringen."
Mag. Thomas Lendl, Leiter Human Resources

„Wir sind für den Kunden da, online und stationär – also greifbar. Daher können wir auch mehr. Neben Lieferung und Montage bzw. Anschluss, Reparatur und Altgeräteentsorgung können wir mit persönlicher Beratung punkten. Lehrlinge müsse diese Vorteile erkennen und in das Verkaufsgespräch einfließen lassen."
KommR Ing. Wolfgang Krejcik, Geschäftsführer

AUS DER PRAXIS

„Unsere Online-Marketingaktivitäten werden den Lehrlingen im Rahmen von Projekten oder im regelmäßigen Austausch mit den Verantwortlichen nähergebracht. Außerdem laden wir unsere Lehrlinge ein, auf unserer Facebook-Seite aktiv zu werden."
Claudia Schmidt, Competence Development Leader

„Gerade Lehrlinge steigen bereits mit umfangreichem Vorwissen und Erfahrungen mit digitalen Medien in den Beruf ein. Aufbauend darauf können wir unsere Online-Vertriebskanäle sehr schnell verständlich und bedienbar machen."
Mag. Eva Heimel, Leiterin Personalentwicklung

Ausbildungstipps

- Nehmen Sie sich ausreichend **Zeit für neue Lehrlinge:** Führen Sie diese durch den Betrieb, stellen Sie die Mitarbeiter vor, erklären Sie den Ablauf der Lehrlingsausbildung und wichtige Regeln. Das hilft den Lehrlingen, sich im neuen Umfeld zurechtzufinden.
- Übergeben Sie Ihren Lehrlingen eine **Lehrlingsmappe** mit allen wichtigen Informationen über den Lehrbetrieb und die Ausbildung.
- **Überfordern** Sie Ihre Lehrlinge in der Einführungsphase **nicht**. Kein Mensch kann sich gleich am Anfang alles merken. Wiederholen Sie einzelne Schritte/Themen und betonen Sie, dass Sie jederzeit für Fragen zur Verfügung stehen.
- Je klarer Sie **Regeln** aussprechen, desto besser kann sich Ihr Lehrling daran halten. Gehen Sie mit Ihrem Lehrling zu Beginn der Ausbildung Verhaltensregeln, wie das Verhalten im Krankheitsfall oder bei Zuspätkommen, durch. Weisen Sie Ihren Lehrling darauf hin, dass keine betriebsinternen Angelegenheiten nach außen getragen oder im Internet veröffentlicht werden dürfen. Das gilt auch für Facebook und Co. Machen Sie die Konsequenzen von Fehlverhalten deutlich (z. B. Schaden für den Betrieb, Verwarnung).
- Geben Sie Lehrlingen im zweiten oder dritten Lehrjahr die Aufgabe, **neue Lehrlinge durch den Betrieb zu führen**. Auch bei Betriebsbesuchen von Schulklassen, bei Schnupperlehrlingen oder einem Tag der offenen Tür können Lehrlinge Betriebsführungen übernehmen.
- **Dokumentieren** Sie gemeinsam mit Ihrem Lehrling regelmäßig, was bereits gelernt wurde, beispielsweise mit Hilfe folgender Ausbildungsdokumentation:

Ein Ausschnitt aus der Ausbildungsdokumentation:

Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf Einzelhandel – Zusatzausbildung Schwerpunkt Digitaler Verkauf

Ihr Lehrling kann ...	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
... Kunden bei der Kaufabwicklung behilflich sein.	✓	✓	✓
bei der Wahl der Liefer- bzw. Abholmöglichkeiten beraten.			
die zur Auswahl stehenden Online-Zahlungsmöglichkeiten kennen.			
beim Online-Bezahlvorgang beraten			

WWW

Lehrlingssuche, Ausbildung, richtiger Umgang mit Lehrlingen und Ausbildungsdokumentation „Einzelhandel – Schwerpunkt Digitaler Verkauf":
qualitaet-lehre.at

Best Practice

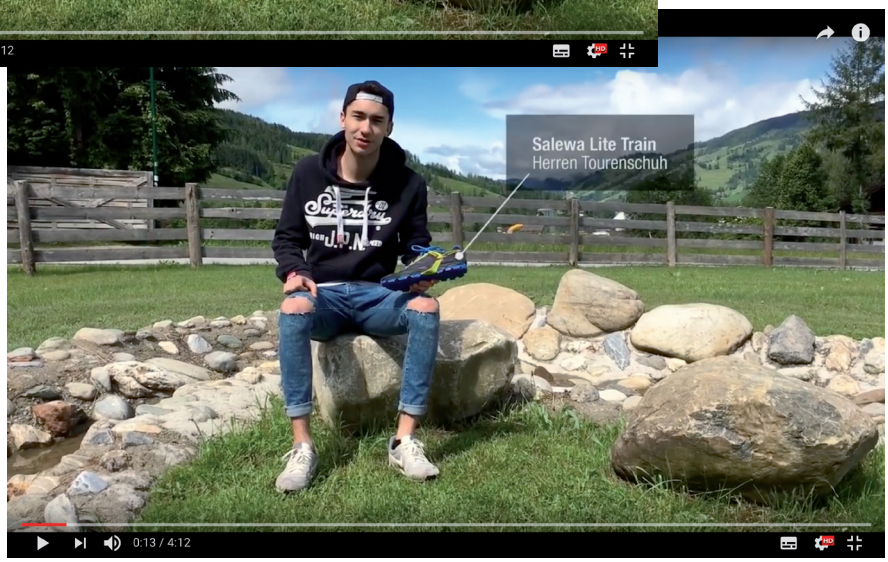
Videoeinbindung in den digitalen Verkauf

Ein Einzelhandelsunternehmen im Sportartikelhandel sieht die Leidenschaft der Lehrlinge für den Sport und die dazugehörige Ausrüstung als Erfolgsfaktor für die gelungene Kundenberatung. Gelingt es, die Begeisterung des Kunden für ein Hobby zu teilen, entsteht automatisch eine erfolgreiche Gesprächsbasis. Dann macht Verkaufen Spaß und auch der Kunde fühlt sich verstanden und gut beraten.

Um die Identifikation mit digitalen Medien zu stärken, wurden Lehrlinge aufgefordert, Ihre Eindrücke und Erlebnisse im Sport mit der dazugehörigen Ausrüstung auf Video festzuhalten. Die Kurzfilme wurden nach einem professionellen Schnitt online veröffentlicht.

Dieses Projekt hat die Jugendlichen an die digitalen Möglichkeiten herangeführt und für einen guten Austausch in den verschiedenen Filialen und über die unterschiedlichen Sportarten gesorgt.

Die Lehrlinge konnten ihr eigenes Video bei der Verkaufsberatung im Shop einsetzen. Danach waren die Lehrlinge überzeugt, dass es viele Vorteile hat wenn digitale Medien in die Kundenberatung integriert werden.



Ihr Lehrling kann die Funktionsweise des Onlineshops erklären.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kennt die Bestellabfolge im Onlineshop. *– Bestellung nur mit Registrierung:* *(Name, Adresse etc. muss beim erstmaligen Verwenden hinterlegt werden, Passwort für den Login-Bereich muss vergeben werden etc.)* *– Bestellung mit Gastzugang*		
Ihr Lehrling kann Fehlermeldungen des Onlineshops einschätzen und beheben. *z. B. Häufige Fehlertypen erkennen (Pflichtfelder in der Formularmaske nicht ausgefüllt etc.)*		
	Ihr Lehrling kennt die Prozessabfolge nach einem Bestelleingang über den Onlineshop. *Kenntnisse der Abläufe im Online-Bereich (Bestellung, Warenbewegungen und Logistik, digitale Belege, Verwaltungssysteme etc.)*	
	Ihr Lehrling kennt übliche Abkürzung und Bezeichnungen. *z. B. QR-Codes, FAQ, URL, AGB, WWW, ECG, PHP etc.*	
Ihr Lehrling kennt wichtige Ansprechpartner für den Onlineshop. Er weiß, was ihre wesentlichen Aufgaben sind. *z. B.* *– Ansprechpartner für technische Hilfestellungen* *– Ansprechpartner in der Logistik (Warenlieferungen, Retoursendungen etc.)* *– Callcenter*		

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunktes Digitaler Verkauf:1.2.6, 1.1.4 , 7.1

AUS DER PRAXIS

„Jeder Lehrling macht Testbestellungen im Onlineshop. Es ist wichtig, dass die Lehrlinge den gesamten Prozess von der Produktauswahl bis hin zur Bezahlung selbständig ausprobieren und die einzelnen Schritte genau kennen. Die Testbestellungen werden dann gemeinsam nachbesprochen."
KommR Ing. Wolfgang Krejcik, Geschäftsführer

„Der Erwerb eines grundlegenden Verständnisses für Waren- und Logistikprozesse ist im Rahmen der Ausbildung essentiell. Unsere Lehrlinge sollen wissen, wie die Belieferung funktioniert und welche Prozesse damit verbunden sind."
Mag. Thomas Lendl, Leiter Human Resources

„Technische Probleme mit den Endgeräten oder der Software werden von unserer zentralen bzw. lokalen IT-Abteilung/Helpdesk bearbeitet. Unseren Lehrlingen werden die Ansprechpartner gleich zu Beginn der Ausbildung vorgestellt."
Katharina Masser, HR Management Assistant

Ausbildungstipp

- **Rechercheaufgabe:** Lassen Sie Ihren Lehrling im Internet konkrete Produkte aus Ihrer Angebotspalette recherchieren. Dabei können Sie zum Beispiel auch ein Produkt aus Ihrem Webshop mit den Mitbewerberangeboten vergleichen lassen. Anschließend bietet sich eine Besprechung über die Userfreundlichkeit und Produktdarstellung der verschiedenen Onlineshops an.

WWW

Brancheninfos und News für Lehrlinge im Handel:
handelslehrling.at

Ihr Lehrling kann digitale Endgeräte verwenden.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kennt die betriebsinternen digitalen Endgeräte. *z. B. Tablets, Smartphones, Terminals etc.*		
Ihr Lehrling kann die digitalen Endgeräte fachgerecht bedienen. *z. B. zeitgerechtes Aufladen des Akkus, gegebenenfalls Sicherung der Daten und Softwareaktualisierungen vornehmen*		
	Ihr Lehrling kennt übliche Abkürzung und Bezeichnungen. *CMS, CRM-System, SSL-verschlüsselt, TLS-verschlüsselt etc.*	
	Ihr Lehrling kennt die Sicherheitsrisiken bei der Verwendung von digitalen Endgeräten. *Phishing-Mails und -Websites erkennen etc.*	
	Ihr Lehrling kann Sicherheitsstandards bei der Verwendung von digitalen Endgeräten einhalten. *z. B. Virenschutz, Sicherheitszertifikate (SSL- bzw. TLS-Verschlüsselung)*	
	Ihr Lehrling kennt den Datenaustausch der digitalen Endgeräte zu anderen Schnittstellen im Unternehmen. *z. B. Zusammenwirken des Onlineshops mit ERP (Enterprise Ressource Planning) oder mit CRM (Customer Relation Ship)*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunktes Digitaler Verkauf: 1.2.6, 1.5.4, 7.1

AUS DER PRAXIS

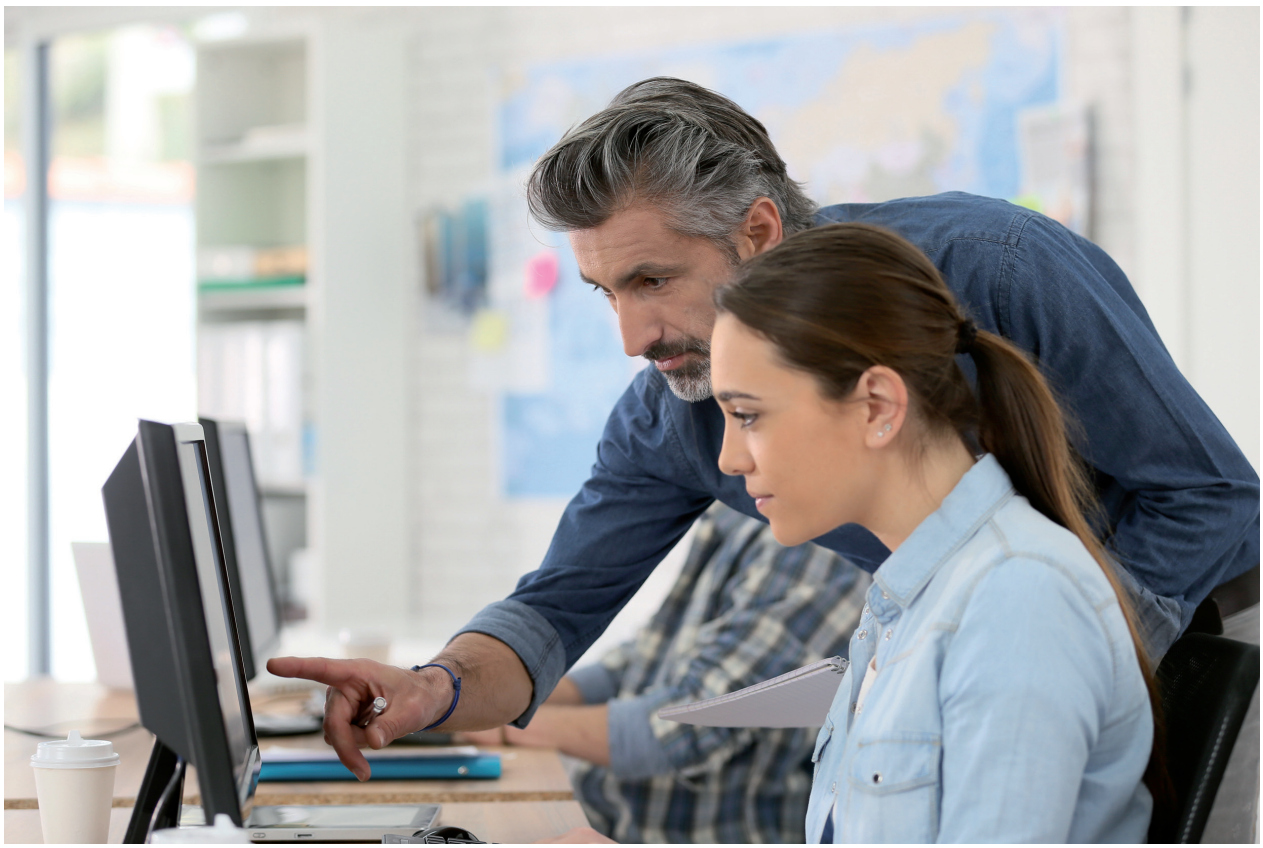
„Der Fokus unserer Mitarbeiter liegt auf der Beratung und dem Verkauf. Die PC-Systeme müssen selbsterklärend funktionieren und Updates sowie Sicherungskopien mit einem Click erledigt werden können."
Anthea Schütt BA, HR Aus- und Weiterbildung

„In eigenen Workshops weisen wir unsere Lehrlinge auf den korrekten Umgang mit Daten und unsere Datenschutzrichtlinien hin. Außerdem gibt es einen Datenschutzbeauftragten, der den Lehrlingen jederzeit für Fragen zur Verfügung steht. Die Sensibilisierung und somit Vermeidung von Datenmissbrauch ist besonders wichtig."
Claudia Schmidt, Competence Development Leader

„Lehrlinge sind aufgrund ihres Alters und ihres vorurteilsfreien Zugangs für digitale Medien leichter zu begeistern. Gemeinsam entwickeln wir Ideen, wie wir digitale Medien noch stärker in unsere Verkaufskonzepte einbinden können. Unsere Lehrlinge sind Botschafter für ältere Kollegen, die im Umgang mit digitalen Medien noch weniger vertraut sind. Gerade unsere Lehrlinge mit ihrer positiven Einstellung für digitale Medien sind für den Change-Prozess im Unternehmen besonders wichtig."
Katharina Masser, HR Management Assistant

Ihr Lehrling kann das Datenbanksystem bedienen.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kennt den Aufbau der Kundendatei. *Alphabetisch, nach Zielgruppen, nach Regionen etc.*	
	Ihr Lehrling erkennt den unternehmerischen Wert der Kundendatei. *Korrekte Daten sind erforderlich um einen reibungslosen Bestellprozess zu garantieren.*	*Ermöglicht zielgerichtete Werbemaßnahmen ohne große Streuverluste (Newsletter, soziale Medien, etc.), After-Sales-Service (Wartungen anbieten, Zusatzartikel anbieten etc.)*
		Ihr Lehrling kann nach Kundendaten suchen und Kundensegmente bilden. *z. B.* *– nach Namen, nach Kundennummer nach Adresse etc. suchen* *– Kundensegmente nach Interessensgebieten filtern*
	Ihr Lehrling kennt die rechtlichen Rahmenbedingungen im Umgang mit digitalen Daten. *z. B. Speicherung von Daten nur mit Zustimmung des Kunden, keine Weitergabe der Daten – Datengeheimnis, Kontrollbefugnisse der Datenschutzbehörde*	
	Ihr Lehrling kennt die Folgen von Datenmissbrauch. *z. B. Imageschaden für das Unternehmen (Glaubwürdigkeit) und daraus resultierende Folgen für den Arbeitsplatz, Schadenersatzansprüche*	
		Ihr Lehrling kann Kundendaten anlegen und verwalten. *Neukunden anlegen, Aktualisierungen von Kundenstammdaten (Adressen, Telefonnummern etc.)*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunktes Digitaler Verkauf:1.1.4, 4.1.7, 4.2.5, 6.3.4



Ausbildungstipps

- Durch **Kundendatenrecherchen mit konkreten Beispielen** können Sie Wissen festigen und routinierten Umgang mit den Datenbanken schulen. Geben Sie Bruchstücke von existierenden oder auch nicht existierenden Kundendaten (z. B. nur Nachname, nur Telefonnummer etc.) als Aufgabe zur Recherche. Fordern Sie die Lehrlinge auf, die entsprechende Kundendatei im System zu finden. Anschließend könnten Jahresumsätze abgefragt oder Adressdaten aktualisiert werden.

- **Steigern Sie den Schwierigkeitsgrad,** wenn Sie davon überzeugt sind, dass die Lehrlinge außreichend mit den Funktionen der Datenbank vertraut sind. Machen Sie die selbe Übung in Form eines Rollenspiels und bauen Sie häufige Persönlichkeitsmerkmale von Kunden (ungeduldig, forsch etc.) ein. Durch diese Übung können Sie den professionellen Umgang mit der Datenbank und gleichzeitig die soziale Kompetenz des Lehrlings schulen.

- Die Übungen machen allerdings nur dann Sinn, wenn Sie im Anschluss an die Übungen **Zeit für Feedbackgespräche einplanen** und den Lehrlingen konkrete Verbesserungsvorschläge geben.

Leitfaden Feedbackgespräche:
qualitaet-lehre.at

Ausbildungsbereich
Ware und Sortiment

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:			
Ihr Lehrling kann ...			
	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
→ Seite 20	... einen Überblick über das Online-Sortiment geben		
		Warenverfügbarkeit abgrenzen	
		Lagerstand des Warenangebots feststellen	
		nach alternativen Warenangeboten suchen	
→ Seite 21	... kann bei der Online-Warenpräsentation mitwirken		
		rechtliche Rahmenbedingungen kennen	
	angemessen auf Online-Plattformen verhalten		
		Die Nutzerfreundlichkeit einschätzen	
		Maßnahmen zur Verbesserung der Produktpräsentation setzen	
		Vorteil der visuellen und auditiven Produktpräsentation kennen	
→ Seite 22	...kann Waren für den Versand vorbereiten		
		Waren versandfertig verpacken	
		Belege zur Verpackung hinzufügen	
		Waren etikettieren	
	Werbemaßnahmen des Lehrbetriebs umsetzen		

Ihr Lehrling kann einen Überblick über das Online-Sortiment geben.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kann die Warenverfügbarkeit abgrenzen. **z. B.** *– Wissen , welches Warenangebot (Modelle, Marken etc.) ausschließlich online verfügbar ist* *– Wissen, welches Warenangebot zusätzlich auf der Ausstellungsfläche verfügbar ist* *– Wissen, wo die online bestellte Ware verfügbar ist (Zentrallager, Dropshipping etc.)*	
	Ihr Lehrling kann den Lagerstand des Warenangebots feststellen. *z. B. Feststellen, wie hoch der Lagerstand einer bestimmten Ware im Onlineshop ist*	
	Ihr Lehrling kann nach alternativen Warenangeboten suchen. *z. B. Online-Suche nach vergleichbaren oder ähnlichen Warenangeboten bei Vergleichsbedarf oder Ausverkaufssituationen*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunktes Digitaler Verkauf: 4.3.8, 4.3.9, 6.2.5, 7.1.

AUS DER PRAXIS

„Neukollektionen werden meist zwei Wochen vor Anlieferung der Ware in unsere Filiale im Onlineshop präsentiert. Wir erwarten von unseren Lehrlingen gut informiert zu sein und daher ist die regelmäßige Recherche im Web-Shop Teil unseres Berufsalltages."
Karin Smith, Filialleiterin und Ausbilderin

„Der Kunde sieht virtuell wunderschönes Obst und Gemüse und geht davon aus, dass er das auch bekommt. Es muss daher die Bewusstseinsbildung bei den Lehrlingen gefördert werden, dass sie bei der Auswahl der Waren, die an den Kunden verschickt werden, besonders auf deren Qualität achten. Wenn der Kunde selber einkaufen geht, entscheidet er darüber, welche Waren er kauft. So wird diese Verantwortung an die Lehrlinge übertragen."
Felix Goral, eCommerce Sales Coordinator

„Die Produktpalette ist riesig, und obwohl unsere Märkte flächenmäßig sehr groß sind, können wir nicht alles vor Ort anbieten. Gerade wenn Produkte auf eine bestimmte Fläche passen müssen, ist die Recherche auf unseren Online-Plattformen sehr wichtig. Unseren Lehrlingen erklären wir, dass unser Sortiment im Onlineshop weitergeht und dass wir die besten Lösungen für unsere Kunden suchen müssen, auch wenn diese nicht unmittelbar im Regal zu finden sind."
Anthea Schütt BA, HR Aus- und Weiterbildung

Ihr Lehrling kann bei der Online-Warenpräsentation mitwirken.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kennt die rechtlichen Rahmenbedingungen. *z. B.* *– Wissen, dass Videos, Fotos und Texte nur mit Zustimmung des Urhebers verwendet werden dürften (Copyright)* *– Wissen, dass Preise korrekt ausgezeichnet werden müssen*	
Ihr Lehrling verhält sich auf Online-Plattformen angemessen. *z. B. keine verleumderischen, obszönen, diffamierenden Postings etc.*		
	Ihr Lehrling kann die Benutzerfreundlichkeit des Onlineshops einschätzen. *z. B.* *– leichte Auffindbarkeit der Waren über Suchfunktionen im Onlineshop* *– übersichtliche und verständliche Warenbeschreibungen* *– wichtige Informationen (Packungsgröße, Grundpreisangabe, Gewicht, Abmessungen, verwendete Materialien etc.) sind vorhanden* *– mobile Optimierung (responsiv: Webshop passt sich an die Bildschirmgröße des Endgerätes an)* *– Informationen über Preis, Lieferzeiten zum jeweiligen Produkt*	
	Ihr Lehrling kennt die Vorteile von visuellen und auditiven Medien zur Verbesserung der Produktpräsentation. *z. B.* *– Einsatz von Werbebannern, um auf bestimmte Waren aufmerksam zu machen* *– den Wert von Bildern und Videos zur Veranschaulichung erkennen* *– den Wert von Online-Rezensionen und Bewertungen einschätzen können*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunktes Digitaler Verkauf: 4.1.7, 4.1.8, 4.3.10

AUS DER PRAXIS

„Was machen reine Onlineshops besser als wir in kombinierter Form? Diese Frage stelle ich unseren Lehrlinge und fordere sie auf unseren Webshop mit Online-Mitbewerbern zu vergleichen und Stärken und Schwächen zu notieren. Die Sichtweise der Jugendlichen hilft uns Verbesserungspotentiale im Online-Auftritt zu erkennen."
KommR Ing. Wolfgang Krejcik, Geschäftsführer

„Ein Fundament gießen – wie geht das? Für den Laien ist das oftmals gar nicht so einfach, aber mit einem entsprechenden Erklärvideo, das unseren Lehrlingen und Mitarbeitern für die Beratung zur Verfügung steht, können die meisten Fragen sehr gut geklärt werden."
Anthea Schütt BA, HR Aus- und Weiterbildung

Ihr Lehrling kann Waren für den Versand vorbereiten.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kann Waren für den Versand verpacken. *Auswahl der richtigen Transportverpackung in Hinblick auf Vermeiden von Transportschäden, Geringhaltung des Gewichtes etc.*	
	Ihr Lehrling kann Belege zur Verpackung hinzufügen. *z. B. Lieferschein, Rechnung, Werbung etc.*	
	Ihr Lehrling kann zu versendende Waren etikettieren. *Unter Verwendung der betriebsüblichen Systeme Adressetiketten drucken etc.*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunktes Digitaler Verkauf: 4.1.7, 4.1.8, 4.3.10

AUS DER PRAXIS

„Unser Logistikpartner bietet eine eigene Software für das Versenden von Online-Bestellungen an. Unsere Lehrlinge lernen, die Daten und Bestellinformationen in die Software einzutragen und die Adressetiketten zu drucken. Anschließend ist die Transportverpackung auszuwählen. Wichtig ist, dass die Lehrlinge sehr genau und sorgfältig arbeiten – und eine regelmäßige Kontrolle der Arbeiten durch erfahrene Kollegen gewährleistet wird.“
KommR Ing. Wolfgang Krejcik, Geschäftsführer

„Unsere Kunden haben die Möglichkeit via Click&Collect online zu bestellen und die Ware dann im Einrichtungshaus ihrer Wahl abzuholen. Die bestellte Ware wird von unseren Mitarbeitern zusammengestellt und für die Abholung vorbereitet. Unsere Lehrlinge werden im Zuge ihrer Ausbildung natürlich auch in diese Prozesse miteingebunden.“
Katharina Masser, HR Management Assistant

„Regelmäßigkeit ist der Schlüssel zum Erfolg. Zu Beginn überprüfen unsere Lehrlinge stündlich das System auf eingegangene Reservierungsanfragen von Kunden. Danach werden alle Folgearbeiten bis hin zur Abholung durch den Kunden vom Lehrling erledigt.“
Karin Smith, Filialleiterin und Ausbilderin

Ausbildungstipps

- Erklären Sie Ihrem Lehrling, wie **umweltfreundliches und wirtschaftliches Handeln** zusammenhängen. Beispiel: Ein sparsamer Umgang mit Ressourcen (Verpackungsmaterial) senkt die Kosten für den Betrieb.

- Geben Sie **konkrete Beispiele zur Veranschaulichung**. Lassen Sie die zu versendenden Waren auf verschiedene Arten verpacken. Legen Sie anschließend die verpackten Waren auf eine Waage und besprechen Sie mit Ihren Lehrlingen die **Auswirkungen auf die Versandkosten**.

  Anschließend können Sie die verpackten Waren auch aus einer gewissen Höhe fallen lassen und so den Lehrlingen mögliche **Transportschäden** bei unzureichender oder falsch gewählter Verpackung näherbringen.

Ausbildungsbereich
Verkauf

Übersicht: Das sollen Sie mit Ihrem Lehrling in der Ausbildung gemeinsam erreichen:

	Ihr Lehrling kann ...		
	1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
→ Seite 24	**... Kunden mit digitalen Endgeräten beraten und Waren präsentieren**		
	Bedürfnisse von Kunden einschätzen		
		rechtliche Rahmenbedingungen von Online-Geschäften kennen	
		digitale Endgeräte zum passenden Zeitpunkt einsetzen	
		digitale Recherchemöglichkeiten nutzen	
			digital recherchierte Informationen einschätzen
			Verkaufspreise argumentieren
		mit digitalen Endgeräten über Waren informieren	
		mit digitalen Endgeräten über Zusatzverkäufe und Serviceleistungen informieren	
		Kaufentscheidungshilfen anbieten	
→ Seite 26	**... Kunden bei der Kaufabwicklung behilflich sein**		
		bei Liefer- bzw. Abholmöglichkeiten beraten	
		bei Zahlungsmöglichkeiten beraten	
		beim Online-Bezahlvorgang beraten	
			Sicherungssysteme von Zahlungsmöglichkeiten kennen
→ Seite 27	**... auf Beschwerden und Reklamationen reagieren**		
			rechtliche Grundlagen von Verkaufsrückabwicklungen kennen
			rechtliche Rahmenbedingungen bei mangelhafter Ware kennen
			betriebsinterne Prozesse von Verkaufsrückabwicklungen kennen

Ihr Lehrling kann Kunden mit digitalen Endgeräten beraten und Waren präsentieren.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
Ihr Lehrling kann die Bedürfnisse der Kunden einschätzen. *z. B.* *– Wunsch nach zusätzlichen Angeboten* *– Wunsch nach Meinungen zu den Produkten (Online-Bewertungen)* *– Wunsch nach Vergleichsangeboten* *– Wunsch nach detaillierten Informationen (Technische Informationsblätter etc.)*		
	Ihr Lehrling kennt die rechtlichen Rahmenbedingungen von Online-Geschäften. *z. B. Zustimmungserklärung für die Speicherung von Kundendaten bei Internetgeschäften inkl. Sonderfall „Cookies" einholen, Impressumsvorschriften, Zustandekommen von Kaufverträgen*	
	Ihr Lehrling kann digitale Endgeräte zum passenden Zeitpunkt einsetzen. *z. B. Erkennen, ob der Einsatz von digitalen Endgeräten für das Erreichen des Verkaufsabschlusses von Vorteil ist*	
	Ihr Lehrling kann digitale Recherchemöglichkeiten nutzen. *z. B. Preisvergleiche über Online-Artikelangebote, Verfügbarkeiten, technische Unterlagen (Bedienungsanleitungen, technische Datenblätter, Inhaltsstoff-angaben etc.)*	
		Ihr Lehrling kann digital recherchierte Informationen einschätzen. *z. B. Erkennen von seriösen und fundierten Internet-Quellen*
		Ihr Lehrling kann die Verkaufs-preise des Lehrbetriebes argumentieren. *z. B. Bei Online-Preisvergleichen die eigenen Preise durch Service-leistungen, sofortige Verfügbarkeit, Regionalität etc. begründen*
	Ihr Lehrling kann Kunden mit Unterstützung von digitalen Endgeräten über die Ware informieren.	
	z. B. auf QR-Codes hinweisen, auf die Herstellerwebsite verweisen; Wissen, dass Bilder und Videos Emotionen vermitteln und Verkaufsergebnisse verbessern können	*z. B. Smart Phones, Tablets, Terminals etc. im Verkaufsgespräch einsetzen und dabei digitale Zusatz-informationen präsentieren (digitale Bilder und Videos etc.)*
	Ihr Lehrling kann mit digitalen Endgeräten über Zusatzverkäufe und Serviceleistungen informieren. *z. B.* *– Zusatzartikel, die nur online verfügbar sind, anbieten* *– Einblicke in Serviceleistungen bieten (Hinter den Kulissen: Visualisierung von Reparaturarbeiten, Servicearbeiten, Zustelldiensten mit Videos oder Bildern etc.)*	

Fortsetzung →

Ihr Lehrling kann Kunden mit digitalen Endgeräten beraten und Waren präsentieren.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kann Kunden Kaufentscheidungshilfen anbieten. *z. B. mit Hilfe von Online-Preisvergleichen oder Online-Bewertungen*	

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunktes Digitaler Verkauf: 1.2.6, 4.3.8, 4.3.9, 4.3.10, 4.3.11

AUS DER PRAXIS

„Der Einsatz von Tablets ist Teil der Verkaufsstrategie in den Filialen. Ist ein Produkt nicht in der richtigen Größe beziehungsweise Farbe vorhanden oder handelt es sich um ein exklusives Online-Angebot, bestellt das kompetente Team das Produkt vor Ort in die Filiale oder ganz einfach und bequem zum Kunden nach Hause."
Mag. Thomas Lendl, Leiter Human Resources

„Unsere Kunden kommen mit Vergleichsangeboten auf ihren Smartphones in unser Geschäft. Einen gewissen Spielraum bei der Angebotsgestaltung gebe ich den Lehrlingen. Dafür müssen sie erst lernen, die Online-Angebote kritisch zu hinterfragen. Häufig sind Versand- und Lieferkosten in der Preiskalkulation nicht enthalten oder die Lieferung ist nach Österreich nicht möglich. Außerdem sollen sie lernen, unsere Serviceleistungen hervorzuheben, die bei reinen Online-Angeboten oftmals nicht geleistet werden."
KommR Ing. Wolfgang Krejcik, Geschäftsführer

„Über fix installierte digitale Stationen können unsere Kunden selbständig Informationen abrufen. Die Systeme sind selbsterklärend aufgebaut und dadurch leicht verständlich. Trotzdem gibt es Kunden, die noch wenig Erfahrung damit haben. Unseren Lehrlingen erklären wir daher, wie sie Kunden anleiten können, damit diese die Informationsterminals selbständig bedienen können."
Claudia Schmidt, Competence Development Leader

„Der digitale Verkäufer schafft die Einbeziehung von digitalen Medien in das stationäre Verkaufsgespräch. Unseren Lehrlingen erklären wir, dass digitale Medien das Verkaufsgespräch nicht ersetzen, sondern bereichern. Beispielsweise können Produktvorteile (z. B. Materialzusammensetzung, Verarbeitung) durch Videos besser dargestellt und erklärt werden."
Mag. Eva Heimel, Leiterin Personalentwicklung

„Ein Verkaufsgespräch sollte möglichst natürlich und ungezwungen ablaufen. Nicht immer macht die Verwendung von digitalen Medien Sinn. Anhand von Fallbeispielen erklären wir unseren Lehrlingen, in welchen Situationen und wann der Einsatz von digitalen Endgeräten im Verkaufsgespräch sinnvoll ist."
Mag. Eva Heimel, Leiterin Personalentwicklung

Ausbildungstipp

- Nicht selten werden die **AGBs des Onlineshops** überlesen. Ihren Lehrlingen sollte diese aber bestens vertraut sein. Geben Sie Ihren Lehrlingen konkrete Aufgabenstellungen wie beispielsweise das **Recherchieren von Lieferterminen, Versandkosten oder Retouren,** damit diese mit den rechtlichen Inhalten Ihres Onlineshops stärker in Berührung kommen.

Ihr Lehrling kann Kunden bei der Kaufabwicklung behilflich sein.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
	Ihr Lehrling kann Kunden bei der Wahl der Liefer- bzw. Abholmöglichkeiten beraten. *z. B. Selbstabholung im Geschäft/im Lager, Click & Collect, Warenzustellung, Location-based Services, Verständigung der Warenverfügbarkeit über Messenger-Dienste etc.*	
	Ihr Lehrling kennt die zur Auswahl stehenden Online-Zahlungsmöglichkeiten. *z. B. Kreditkartenzahlung, Zahlung mit Bankeinzug, Vorauskassa etc.*	
	Ihr Lehrling kann beim Online-Bezahlvorgang beraten. *z. B. Bezahlung im Onlineshop oder im Geschäft, mit Kreditkarte etc.*	
		Ihr Lehrling kennt die Sicherungssysteme von Online-Zahlungsmöglichkeiten. *Online Authentifizierungsverfahren z. B. Secure Codes; vertrauensvoller Umgang mit Bankdaten etc.*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunktes Digitaler Verkauf: 1.2.6, 4.3.11, 5.1.7

AUS DER PRAXIS

„Unsere Systemsoftware zeichnet auch Fehlermeldungen auf. Wir besprechen mit unseren Lehrlingen welche Fehlermeldungen vorkommen (z. B. Kreditkartenzahlung wurde nicht akzeptiert) und wie wir unsere Kunden im Geschäft oder auch am Telefon optimal beraten können, damit der Einkauf erfolgreich abgeschlossen werden kann."
KommR Ing. Wolfgang Krejcik, Geschäftsführer

„Am besten gelingt das Lernen über die Funktionsweise der Online-Systeme über vorangelegte Kundenaufträge. Für die Lehrlinge ist es besser vorstellbar, wenn ein Kundenname samt Adressdaten und ein bestimmtes Produkt oder Bedarf an einem Produkt hinterlegt ist. Unsere Trainer können die einzelnen Schritte überprüfen und Verbesserungsvorschläge geben."
Anthea Schütt BA, HR Aus- und Weiterbildung

„Die Lieferung einer Online-Bestellung kann entweder direkt in einen unserer Märkte erfolgen oder zum Kunden nach Hause. Unseren Lehrlingen erklären wir, dass wir den Kunden beide Möglichkeiten anbieten und dadurch die Kundenzufriedenheit gesteigert wird."
Anthea Schütt BA, HR Aus- und Weiterbildung

Ihr Lehrling kann auf Beschwerden und Reklamationen angemessen reagieren.		
1. Lehrjahr	**2. Lehrjahr**	**3. Lehrjahr**
		Ihr Lehrling kennt die rechtlichen Grundlagen von Verkaufsrückabwicklungen. *z. B. Rücktrittsfristen, Möglichkeiten des Rücktrittsrechtes des Kunden (per E-Mail, Telefon etc.), Übernahme etwaiger Portogebühren*
		Ihr Lehrling kennt die rechtlichen Rahmenbedingungen beim Verkauf mangelhafter Ware *z. B. Umgang mit Gewährleistung und Garantie bei Online-Geschäften, Reparatur und Service etc.*
		Ihr Lehrling kennt die betriebsinternen Prozesse von Verkaufsrückabwicklungen. *z. B. Rücksendung (Bezahlung der Transportkosten etc.), Möglichkeiten der Rückgabe von online bestellten Waren, Verwaltung im Warenwirtschaftssystem, Erstellen von Gutschriften und Zahlungsrückabwicklungen, internes Belegwesen etc.*

Dieses Ausbildungsziel bezieht sich auf folgende Berufsbildpositionen des Schwerpunktes Digitaler Verkauf: 4.4.4, 4.4.5

AUS DER PRAXIS

„Bei uns fanden einmal Online-Testkäufe statt. Vom Testkäufer wurden Erdbeeren in einer Zeit bestellt, in der keine Erdbeersaison war. Unser Mitarbeiter hat daher beim Kunden angerufen, um nachzufragen, wofür die Erdbeeren benötigt werden. Für eine Sauce wäre die Qualität ausreichend gewesen, für den Rohgenuss wurden jedoch Himbeeren empfohlen. Diese Vorgehensweise halte ich für sehr gelungen. Dahingehend schulen wir auch unsere Lehrlinge."
Karin Novenz, Lehrlingsbetreuung

„Fragen von Kunden zur Online-Bezahlung oder zu Rückgaberechten müssen von unseren Lehrlingen professionell und kompetent beantwortet werden. Entsprechendes Hintergrundwissen und mögliche Situationen werden in eigenen Workshops besprochen."
Mag. Eva Heimel, Leiterin Personalentwicklung

Ausbildungstipps

- Oftmals werden Online-Bestellungen schriftlich reklamiert. Ihren Lehrlingen hilft es sehr die gesamte Bandbreite der Reklamationsgründe kennenzulernen, wenn Sie bereits bearbeitete Reklamationen besprechen.
- Dabei können Sie folgendermaßen vorgehen:
  1. Legen Sie Ihren Lehrlingen zumindest zehn schriftliche Reklamationen vor.
  2. Fordern Sie Ihre Lehrlinge auf, eine Einteilung (z. B. auf einer Pinwand) in berechtigte Reklamation, unberechtigte Reklamation und möglicher „Graubereich" zu machen.
  3. Besprechen Sie anschließend die Ansichten der Lehrlinge. Warum wurde eine Reklamation anerkannt und eine andere nicht? Welche Antwort haben die Lehrlinge den Kunden zukommen lassen? Wie war der Ausgang der Reklamationsbearbeitung?

Anhang

• Änderung der Einzelhandel-Ausbildungsordnung digitaler Verkauf
• Einzelhandel-Ausbildungsordnung

Der Schwerpunkt Digitaler Verkauf kann **als Ergänzung** zu den fachlichen Schwerpunkten

- Allgemeiner Einzelhandel,
- Baustoffhandel,
- Einrichtungsberatung,
- Eisen- und Hartwaren,
- Elektro-Elektronikberatung,
- Feinkostfachverkauf,
- Gartencenter,
- Kraftfahrzeuge und Ersatzteile,
- Lebensmittelhandel,
- Parfümerie,
- Schuhe,
- Sportartikel,
- Telekommunikation,
- Textilhandel,
- Uhren- und Juwelenberatung

ausgebildet werden.

BUNDESGESETZBLATT
FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2017 **Ausgegeben am 16. Mai 2017** **Teil II**

130. Verordnung: **Änderung der Einzelhandel-Ausbildungsordnung**

130. Verordnung des Bundesministers für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft, mit der die Einzelhandel-Ausbildungsordnung geändert wird

Auf Grund der §§ 8, 8a, 24 und 27 des Berufsausbildungsgesetzes, BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 78/2015, wird verordnet:

Die Einzelhandel-Ausbildungsordnung, BGBl II Nr. 113/2015, wird wie folgt geändert:

1. Nach § 1 Abs. 1 Z 15 wird der Punkt durch einen Beistrich ersetzt und folgende Z 16 angefügt:

„16. Digitaler Verkauf.“

2. § 1 Abs. 2 lautet:

„(2) Aufbauend auf die Inhalte des Schwerpunktes Allgemeiner Einzelhandel ist unbeschadet Abs. 2a maximal die Ausbildung in einem der Schwerpunkte gemäß Abs. 1 Z 2 bis Z 15 möglich.“

3. Nach dem § 1 Abs. 2 werden folgende Abs. 2a und 2b eingefügt:

„(2a) Nur der Schwerpunkt gemäß Abs. 1 Z 16 kann ergänzend zu den Schwerpunkten gemäß Abs. 1 Z 1 bis Z 15 gewählt werden.

(2b) Der Schwerpunkt „Digitaler Verkauf“ ist als Ausbildungsversuch eingerichtet. In die Ausbildung in diesem Schwerpunkt kann bis zum Ablauf des 30. Juni 2022 eingetreten werden.“

4. Dem § 3 Abs. 2 wird folgende Z 16 angefügt:

„**16. Digitaler Verkauf:**

Der/Die Einzelhandelskaufmann/frau mit dem zusätzlichen Schwerpunkt Digitaler Verkauf

a) kann die Einsatzmöglichkeiten von mobilen Endgeräten im Rahmen der Verkaufstätigkeit abschätzen, ist sich aber auch der Risiken der digitalen Welt bewusst,
b) kann mobile Endgeräte bei seinen/ihren Verkaufs- und Beratungsgesprächen kunden- und bedarfsgerecht einsetzen,
c) nutzt mobile Endgeräte beim Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln und anderer betrieblicher Serviceleistungen,
d) weiß mit Retouren aus dem Multi-Channel-Selling (Online kaufen – Offline retournieren) umzugehen,
e) wirkt beim Beantworten von online-Anfragen im Rahmen seines/ihres Tätigkeitsbereiches mit.“

5. Dem § 4 Abs. 2 wird folgende Z 16 angefügt:

„16. **Digitaler Verkauf**

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	**Der Ausbildungsbetrieb**		
1.1	**Bedeutung und Struktur des Einzelhandels**		
1.1.3	Kenntnis der Möglichkeiten der Verbindung des stationären mit dem digitalen Handel		
1.1.4	–	Kenntnis des Aufbaus und des Wertes einer aktuellen Kundendatei	Mitarbeiten beim Aufbau und Aktualisieren einer Kundendatei
1.2	**Der Ausbildungsbetrieb**		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.2.6	–	Funktionsgerechtes Verwenden und Aktualisieren (Aufladung, Updates usw.) von mobilen Endgeräten (Tablets, Smartphones usw.) sowie Kenntnis über das Zusammenwirken mit weiterer Unternehmenssoftware (zB Zusammenwirken Onlineshop mit Enterprise Resource Planning (ERP) und Customer Relationship Management (CRM))	
1.5	**Information und Kommunikation**		
1.5.4	–	Einschätzen der möglichen Gefahren der digitalen Welt (wie zB Mobbing, Missbrauch von Daten usw.)	
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.1	**Grundlagen**		
4.1.7	–	Grundkenntnisse der gesetzlichen Grundlagen für Multi-Channel-Sellings	Kenntnis der wesentlichen gesetzlichen Grundlagen für Multi-Channel-Sellings
4.1.8	–	Kenntnis des Nutzens eines mobilen Endgerätes (zB Einsatz von Bildern, Videos, Emotionen, Zusatzinformationen usw.) im Verkaufsgespräch sowie des Ablaufs und der Gestaltung eines Verkaufsgespräches unter Verwendung von mobilen Endgeräten	
4.2	**Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten**		
4.2.5	–	–	Kenntnis der Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen speziell im Bereich des Multi-Channel-Sellings
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		
4.3.8	–	Kenntnis des Multi-Channel-Sellings (Shop, online-Shop, usw.) unter Einsatz neuer Medien	
4.3.9	–	Kenntnis der Recherchemöglichkeiten im Internet (zB über Online-Artikelangebot, Vergleichspreise, Verfügbarkeit, technische Unterlagen usw.) sowie der Möglichkeiten des Erkennens von seriösen und fundierten Internet-Quellen	Recherchieren im Internet (zB über Online-Artikelangebot, Vergleichspreise, Verfügbarkeit, technische Unterlagen usw.) sowie Erkennen von seriösen und fundierten Internet-Quellen
4.3.10	–	Führen von Verkaufsgesprächen sowie Beraten von Kunden und Kundinnen unter Verwendung mobiler Endgeräte (zB Einsatz von Bildern, Videos, Emotionen, Zusatzinformationen usw.)	
4.3.11	–	Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln und anderer betrieblicher Serviceleistungen (wie zB Wartung, Reparatur, Prüfung, Einstellung, Fehlersuche und Fehlerbehebung) unter Verwendung mobiler Endgeräte	
4.4	**Umtausch, Beschwerden und Reklamationen**		
4.4.4	–	Kenntnis der rechtlichen Grundlagen in Bezug auf Rückgabe, Garantie, Gewährleistung, Lieferverzug, AGB, Kostenvoranschlag, Fernabsatz sowie Service- und Reparaturabwicklungen im Online-Bereich	
4.4.5	–	–	Bearbeiten und Abwickeln von Retouren aus dem Multi-Channel-Selling (Online kaufen – Offline retournieren)
5.	**Servicebereich Kassa**		
5.1	**Kassensysteme und Kassieren**		
5.1.7	–	–	Kenntnis der Zahlungsmöglichkeiten und Zahlungsabwicklung bei E-Commerce
6.	**Marketing-Grundlagen**		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
6.2	**Warenpräsentation**		
6.2.5	–	Kenntnis der Präsentation der Waren im Multi-Channel-Selling (zB Umgang mit digitalen Inhalten wie Bildern, Videos usw. und Usability)	
6.3	**Werbemaßnahmen und Verkaufsförderung**		
6.3.4	–	–	Kenntnis der betriebsspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen im E-Commerce-Bereich (wie zB Newsletter, soziale Medien, Online-Bewertungssysteme, Suchmaschinenmarketing usw.)
7.	**Warenwirtschaft**		
7.1	**Grundlagen**		
	–	Kenntnis der Abläufe im Online-Bereich wie Warenbewegungen und Logistik samt der daraus sich ergebenden Digitalbelege und Verwaltungssysteme	

"

6. Dem § 5 wird folgender Abs. 5 angefügt:

„(5) Wurde der/die Prüfungskandidat/in auch im Schwerpunkt Digitaler Verkauf ausgebildet, ist diese Ausbildung bei der praktischen Prüfung zu berücksichtigen."

7. § 7 Abs. 1 erster Satz lautet:

„§ 7. (1) Die Prüfung umfasst einen dem Schwerpunkt (ausgenommen der Schwerpunkt Digitaler Verkauf) entsprechenden Geschäftsfall, einschließlich des dazugehörigen Schrift- und Zahlungsverkehrs und hat sich auf sämtliche nachstehende Bereiche zu erstrecken:"

8. Der bisherige § 12 erhält die Bezeichnung „13."*; folgender neuer § 12 samt Überschrift wird eingefügt:*

„Evaluierung

§ 12. Die Zweckmäßigkeit der Ausbildung im Schwerpunkt Digitaler Verkauf ist unter Heranziehung eines Berufsforschungsinstitutes zu evaluieren. Der Bundes-Berufsausbildungsbeirat hat bis zum 30. Juni 2021 ein Gutachten (Befund, Motivenbericht und Schlussfolgerungen) über die Überführung des Schwerpunktes Digitaler Verkauf in die Regelausbildung an den Bundesminister für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft zu erstatten. Sofern bei der Erarbeitung eines Gutachtens keine Stimmeneinhelligkeit zustande kommt, ist gemäß § 31 Abs. 7 des Berufsausbildungsgesetzes vorzugehen."

9. Im neuen § 13 wird folgender Abs. 5 angefügt:

„(5) § 1 Abs. 1 Z 16, 2, 2a und 2b, § 3 Abs. 2 Z 16, § 4 Abs. 2 Z 16, § 5 Abs. 5, § 7 Abs. 1 und § 12 in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 130/2017 treten mit 1. Juni 2017 in Kraft."

Mitterlehner

BUNDESGESETZBLATT
FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2015 **Ausgegeben am 26. Mai 2015** **Teil II**

113. Verordnung: **Einzelhandel-Ausbildungsordnung**

113. Verordnung des Bundesministers für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft über die Berufsausbildung im Lehrberuf Einzelhandel (Einzelhandel-Ausbildungsordnung)

Auf Grund der §§ 8, 24 und 27 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 129/2013, wird verordnet:

Lehrberuf Einzelhandel

§ 1. (1) Der Lehrberuf Einzelhandel ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren und folgenden Schwerpunkten eingerichtet:

1. Allgemeiner Einzelhandel,
2. Baustoffhandel,
3. Einrichtungsberatung,
4. Eisen- und Hartwaren,
5. Elektro-Elektronikberatung,
6. Feinkostfachverkauf,
7. Gartencenter,
8. Kraftfahrzeuge und Ersatzteile,
9. Lebensmittelhandel,
10. Parfümerie,
11. Schuhe,
12. Sportartikel,
13. Telekommunikation,
14. Textilhandel,
15. Uhren- und Juwelenberatung.

(2) Aufbauend auf die Inhalte des Schwerpunktes Allgemeiner Einzelhandel ist maximal die Ausbildung in einem der Schwerpunkte gemäß Z 2 bis Z 15 möglich.

(3) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Einzelhandelskaufmann oder Einzelhandelskauffrau) zu bezeichnen.

(4) Die Schwerpunktausbildung ist jedenfalls im Lehrvertrag durch einen entsprechenden Hinweis neben der Bezeichnung des Lehrberufs zu vermerken.

Arbeitsgebiet

§ 2. Das Arbeitsgebiet des/der Einzelhandelskaufmanns/frau umfasst insbesondere:

1. fachkräftebezogene Tätigkeiten in Handelsunternehmen oder anderen selbstständigen Unternehmen mit unterschiedlichen Größen, Betriebsformen und Sortimenten, wobei
2. die Verkaufstätigkeit der Mittelpunkt des kaufmännischen Aufgabenfeldes ist.
3. Darüber hinaus steuern sie den Waren- und Datenfluss in beratungs- und selbstbedienungsorientierten Betrieben und
4. unterstützen Unternehmensprozesse aus betriebswirtschaftlicher und kundenorientierter Sicht von der Beschaffung bis zum Verkauf.

Berufliche Handlungskompetenzen

§ 3. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule unter Berücksichtigung von § 23 und § 27 Berufsausbildungsgesetz (BAG) verfügt der/die Einzelhandelskaufmann/frau über folgende zentrale berufliche Handlungskompetenzen. Diese umfassen jeweils eine fachliche, methodische, personale und soziale Dimension. Sie befähigen den/die Einzelhandelskaufmann/frau in seinem/ihrem Beruf selbstständig und eigenverantwortlich zu handeln.

1. Allgemeiner Einzelhandel:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Allgemeiner Einzelhandel

a) plant im Bewusstsein für die Wichtigkeit von lebensbegleitendem Lernen seine/ihre (weitere) Aus- und Weiterbildung für seinen/ihren individuellen beruflichen und persönlichen Erfolg,
b) entwickelt durch Selbstreflexion persönliche Stärke,
c) bildet sich anhand der gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Vorgänge eine eigene Meinung und Position,
d) kann die Bedeutung eines gepflegten Erscheinungsbildes des Verkäufers oder der Verkäuferin erklären,
e) kann mit Kunden und Kundinnen unter Berücksichtigung einschlägiger Kommunikations- und Feedbackregeln in Dialog treten, sie informieren und beraten,
f) verkauft Waren und Dienstleistungen unter Einsatz seiner/ihrer Warenkenntnisse und bietet Serviceleistungen an,
g) nimmt Bestellungen und Kundenaufträge entgegen und wickelt diese ab,
h) kann die Grundlagen von Garantie und Gewährleistung erklären,
i) nimmt Reklamationen entgegen und behandelt diese,
j) kennt die Bedeutung einer nachhaltigen, ökologischen Produktion und die Auswirkungen der Globalisierung,
k) ermittelt den Warenbedarf und wirkt bei der Warenbeschaffung mit,
l) wirkt bei der Warenannahme und Warenkontrolle mit, kontrolliert und pflegt Warenbestände, zeichnet Ware aus und lagert diese,
m) platziert und präsentiert Waren im Verkaufsraum und wirkt bei Maßnahmen der Verkaufsförderung mit,
n) bedient die Kassa und führt Kassaabrechnungen durch,
o) wertet Kennziffern und Statistiken für die Erfolgskontrolle aus und leitet Maßnahmen daraus ab,
p) wirkt bei der Planung und Organisation von Arbeitsprozessen mit,
q) setzt Informations- und Kommunikationstechniken ein,
r) arbeitet team-, kunden- und prozessorientiert und setzt dabei seine/ihre Service- und Dienstleistungskompetenz ein.

(2) Wird der Lehrling in einem der folgenden Schwerpunkte ausgebildet, verfügt der/die Einzelhandelskaufmann/frau über nachstehende zusätzliche berufliche Handlungskompetenzen:

2. Baustoffhandel:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Baustoffhandel

a) liest Baupläne in Hinblick auf die fachgerechte Mengenübermittlung und Verwendung von Baustoffen,
b) informiert über die Eigenschaften und Einsatzmöglichkeiten von Baustoffen, Bauhilfsstoffen sowie über die zur Be- und Verarbeitung erforderlichen Werkzeuge und Kleinmaschinen,
c) informiert über die bei der Verwendung von Baustoffen wesentlichen Rechtsvorschriften,
d) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich der technischen Eigenschaften und der Anwendungsmöglichkeiten,
e) holt Angebote auf Grund spezieller Kundenwünsche und Baupläne ein.

3. Einrichtungsberatung:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Einrichtungsberatung

a) liest Baupläne hinsichtlich einer möglichen Einrichtungsgestaltung und gestaltet Skizzen und Einrichtungspläne gemäß Kundenwünschen,
b) wirkt bei der Planung der Warenbeschaffung unter Berücksichtigung aktueller Wohntrends und Messeneuheiten, saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,

c) wirkt bei der Einholung von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche und Einrichtungspläne mit,
d) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht und wirkt bei der Gestaltung von Kojen und Musterensembles mit Einrichtungsgegenständen mit,
e) entwickelt Einrichtungsideen unter Berücksichtigung von Funktion, Form und Farbe.

4. Eisen- und Hartwaren:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Eisen- und Hartwaren

a) informiert über die fachgerechte Anwendung und Verwendung der einzelnen Produkte der Produktgruppen Beschläge, Werkzeuge, Kleinmaschinen, Schlösser und Materialien zur Befestigungstechnik,
b) berät Heimwerker/innen sowie gewerbliche Abnehmer/innen und bietet fachliche Hilfestellung an,
c) informiert über den Brandschutz, die Brandschutzklassen sowie über Versicherungswerte,
d) übernimmt Service- und Reparaturaufträge und wickelt diese ab,
e) wirkt bei der Vermietung von Arbeitsmaschinen und Geräten mit.

5. Elektro-Elektronikberatung:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Elektro-Elektronikberatung

a) kann Gebrauchsanweisungen und Anleitungen für die Montage und Inbetriebnahme umsetzen,
b) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung neuer Technologien und Trends sowie der Produktzyklen und der Preisentwicklung mit,
c) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich der technischen Eigenschaften, der Einstellungen, der Anwendungsmöglichkeiten und der Inbetriebnahme,
d) informiert über die bei der Produktverwendung einzuhaltende Sicherheitsvorschriften vor dem Hintergrund der Regelungen der Produkthaftung,
e) informiert über Wirtschaftlichkeit, Energiebedarf und Energieeffizienz der Produkte unter Berücksichtigung von Kundenverhalten und Produktlebenszyklus.

6. Feinkostfachverkauf:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Feinkostfachverkauf

a) kontrolliert Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität, Haltbarkeit und Frische sowie des Aussehens der Feinkostwaren (Brot und Backwaren, Käse, Wurst und Fleisch sowie spezielle Feinkostwaren),
b) beurteilt Fleischteile und Nebenprodukte nach ihrer Art und Qualität, Verwendungs- und Verarbeitungsmöglichkeit,
c) lagert, kühlt und pflegt das Feinkostsortiment fach- und produktgerecht,
d) bereitet das betriebliche Feinkostsortiment vor, stellt es bereit und präsentiert es verkaufsgerecht,
e) berät bei der Auswahl und Zusammenstellung sowie über die Zubereitung und informiert über den Verzehr von Fleisch, Fleischwaren und Wurstwaren,
f) garniert und stellt kalte und warme Imbissartikel her,
g) wirkt bei Maßnahmen der Lebensmittelhygiene mit.

7. Gartencenter:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Gartencenter

a) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung des Kundenkreises, saisonaler und regionaler Erfordernisse, der Verkaufsschwerpunkte und des Marktsegments des Lehrbetriebs mit,
b) kontrolliert Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität und des Aussehens der Pflanzen,
c) informiert über Eigenschaften, Standortansprüche, Pflegemaßnahmen der Pflanzen sowie über gärtnerische Gestaltungsmöglichkeiten,
d) bereitet das betriebliche Warensortiment vor, stellt es bereit und präsentiert es verkaufsgerecht,
e) behandelt, pflegt und lagert Blumen und Pflanzen.

8. Kraftfahrzeuge und Ersatzteile:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Kraftfahrzeuge und Ersatzteile

a) wirkt bei der Beschaffungsplanung von Automobilen, deren Ersatzteilen und Zubehör mit,
b) informiert über Fahrzeugtechnologien, insbesondere deren Umwelt- und Sicherheitsaspekte und Betriebskosten bzw. Restwert,
c) erstellt Angebote auf Grund spezieller Kundenwünsche,
d) wirkt bei der Beratung hinsichtlich der verschiedenen Finanzierungsmöglichkeiten (zB Leasing) und Versicherungsmöglichkeiten mit,
e) informiert über die produktbezogenen rechtlichen Bestimmungen (zB Gewährleistung, kraftfahrrechtliche Bestimmungen usw.).

9. Lebensmittelhandel:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Lebensmittelhandel

a) kontrolliert Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität, Haltbarkeit und Frische sowie des Aussehens der Nahrungs- und Genussmittel,
b) berät über die Aufbewahrung, Zusammenstellung, Zubereitung und informiert über den Verzehr von Nahrungs- und Genussmitteln,
c) berät bei der Produktauswahl und bietet Serviceleistungen an,
d) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht und informiert über Aktionen und Ergänzungsartikel,
e) stellt Waren zusammen und verpackt diese gemäß Kundenwünschen,
f) wirkt bei Maßnahmen der Lebensmittelhygiene mit.

10. Parfümerie:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Parfümerie

a) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung aktueller Trends, Designerlinien und saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,
b) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht nach saisonalen und modischen Aspekten und Warengruppen,
c) berät bei der Produktauswahl hinsichtlich Parfums, Gesichts- und Körperpflegeprodukte und informiert über deren Zusammensetzung und Wirkungsweise,
d) berät über Make-Up hinsichtlich Stil, Farbe, Modetrends, Zusammensetzung und Verträglichkeit,
e) informiert über die Sonneneinwirkung auf der Haut sowie über Sonnenfilter und Hautpflege.

11. Schuhe:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Schuhe

a) wirkt bei der Beschaffungsplanung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien und saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,
b) bereitet das betriebliche Warensortiment vor, stellt es bereit, präsentiert es verkaufsgerecht und gestaltet modische Ensembles,
c) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Farbe, Stil und Funktion unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends und informiert über Materialien, Verträglichkeit und Pflege der Schuhe,
d) informiert über Schuhtypen unter Berücksichtigung der gesundheitlichen Aspekte und der Anatomie des Fußes,
e) bietet modische Kombinationen, Accessoires und Zubehör an,
f) führt Mehrkundenberatung durch.

12. Sportartikel:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Sportartikel

a) präsentiert Sportartikel und Sportbekleidung verkaufsgerecht und gestaltet modische Ensembles,
b) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Farbe, Stil und Funktion unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends und informiert über Materialien, Verträglichkeit und Pflege der Textilien,
c) informiert über die richtige Verwendung von Sportgeräten sowie über die dazu notwendigen gesundheitlichen sowie physiotherapeutischen und orthopädischen Voraussetzungen,
d) bietet Kombinationen, Accessoires und Zusatzartikel an,

e) bietet Serviceleistungen des Sportartikelhandels an und führt diese aus,
f) berät über die für die verschiedenen Sportarten adäquaten Schutzausrüstungen.

13. Telekommunikation:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Telekommunikation

a) wendet Gebrauchsanleitungen sowie andere technische Unterlagen an,
b) bearbeitet branchenübliche Kundenanliegen (zB SIM-Karten tauschen, Sperren, Reparaturannahmen, Auskunft über Tarife und Einzelgesprächsnachweise usw.),
c) berät bei der Produktauswahl und informiert über grundlegende technische Entwicklungen und die Trends der angebotenen Warengruppen sowie über das entsprechende Zubehör,
d) informiert über Verbindungselemente unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten,
e) bietet Zusatzverkäufe an und führt Folgeverkäufe zur besseren Nutzung der technischen Möglichkeiten und zur Anpassung an den technischen Fortschritt durch.

14. Textilhandel:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Textilhandel

a) wirkt bei der Planung der Warenbeschaffung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien, saisonaler und regionaler Erfordernisse mit,
b) präsentiert das betriebliche Warensortiment verkaufsgerecht und gestaltet modische Ensembles,
c) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Farbe und Stil unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends sowie über die Zusammensetzung, die Verträglichkeit und die Pflege der Textilien und Accessoires,
d) schätzt Kunden und Kundinnen hinsichtlich der Konfektionsgröße und des persönlichen Kleidungstils richtig ein,
e) führt Mehrkundenberatung durch.

15. Uhren- und Juwelenberatung:

Der/die Einzelhandelskaufmann/frau – Schwerpunkt Uhren- und Juwelenberatung

a) berät bei der Produktauswahl vor allem hinsichtlich Stil und Funktion unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends,
b) informiert über die Pflege und Aufbewahrung von Schmuck, Edelsteinen und Perlen/Kulturperlen,
c) informiert über die Pflege und Handhabung von Uhren und Uhrbändern,
d) reinigt und pflegt Schmuck, Edelsteine und Perlen/Kulturperlen,
e) bietet uhren- und schmuckspezifische Serviceleistungen an.

Berufsbild

§ 4. (1) Der Erwerb der angeführten beruflichen Handlungskompetenzen ist Ziel der Lehrlingsausbildung. Für die Ausbildung im Lehrberuf Einzelhandel wird das nachstehende Berufsbild, gegliedert in folgende Ausbildungsbereiche, festgelegt:

1. Der Ausbildungsbetrieb

1.1. Bedeutung und Struktur des Einzelhandels
1.2. Der Ausbildungsbetrieb
1.3. Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt
1.4. Arbeitsorganisation und Ausbildung im dualen System
1.5. Information und Kommunikation
1.6. Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz bei der Arbeit

2. Persönliche und soziale Kompetenz

2.1. Persönlichkeitsentwicklung
2.2. Teamarbeit, Kooperation und Konfliktlösungskompetenz
2.3. Selbstverantwortung und Motivation
2.4. Meinungsbildung in gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Sachverhalten

3. Warensortiment

4. Beratung und Verkauf

4.1. Grundlagen

4.2. Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten
4.3. Beratungs- und Verkaufsgespräche
4.4. Umtausch, Beschwerden und Reklamationen
4.5. Verhalten in schwierigen Situationen

5. Servicebereich Kassa

5.1. Kassensysteme und Kassieren
5.2. Kassaabrechnung

6. Marketing-Grundlagen

6.1. Verkaufsvorbereitung
6.2. Warenpräsentation
6.3. Werbemaßnahmen und Verkaufsförderung
6.4. Preisbildung

7. Warenwirtschaft

7.1. Grundlagen
7.2. Warenbestellung
7.3. Wareneingang
7.4. Warenlagerung
7.5. Bestandskontrolle und Inventur

8. Rechnungswesen

8.1. Grundlagen

Die angeführten Berufsbildpositionen sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne der beruflichen Handlungskompetenzen befähigt wird.

1. Allgemeiner Einzelhandel:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	**Der Ausbildungsbetrieb**		
1.1	**Bedeutung und Struktur des Einzelhandels**		
1.1.1	Kenntnis der Bedeutung und der Struktur des Einzelhandels	–	–
1.1.2	Kenntnis der Trends und Entwicklungen in der Branche		
1.2	**Der Ausbildungsbetrieb**		
1.2.1	Kenntnis der Rechtsform und der Betriebsform des Lehrbetriebes		
1.2.2	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus sowie der Aufgaben, Zuständigkeiten und Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche		
1.2.3	Kenntnis der jeweiligen betrieblichen Qualitätsvorgaben bzw. des betrieblichen Qualitätsmanagementsystems		–
1.2.4	–	–	Anwenden der betrieblichen Qualitätsvorgaben bzw. des betrieblichen Qualitätsmanagementsystems
1.2.5	Funktionsgerechtes Verwenden der betrieblichen Einrichtungen, Geräte und technischen Hilfsmittel des Verkaufs		
1.3	**Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt**		
1.3.1	Kenntnis der Werte und Visionen des Ausbildungsbetriebes, der Ziele und der Marktposition des Lehrbetriebes sowie der Standorteinflüsse		
1.3.2	Kenntnis des betrieblichen Umfeldes samt der Geschäftsbeziehungen des Lehrbetriebs		
1.3.3	Kenntnis der Waren bzw. Warengruppen und Dienstleistungen des Lehrbetriebes		
1.4	**Arbeitsorganisation und Ausbildung im dualen System**		
1.4.1	Kenntnis der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen inklusive ihrer Aufgaben und Befugnisse im Betrieb		
1.4.2	Kenntnis der aushangpflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften		
1.4.3	Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag und aus dem Berufsausbildungsgesetz bzw. Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetz ergebenden Rechte und Pflichten		
1.4.4	Rechtliches und rechnerisches Kontrollieren des Gehaltszettels, der Lehrlingsentschädigung bzw. des Gehaltes		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.4.5	Kenntnis der Inhalte und Ziele der Ausbildung sowie der einschlägigen Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten		
1.4.6	Kenntnis der Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung und der damit verbundenen rechtlichen Aspekte		
1.5	**Information und Kommunikation**		
1.5.1	Kenntnis der Grundlage des Datenschutzes	–	–
1.5.2	Anwenden aktueller Informations- und Kommunikationsmittel		
1.5.3	Verantwortungsbewusstes Umgehen mit sozialen Netzwerken und neuen digitalen Medien und situationsgerechtes Einsetzen zur Kommunikation im Geschäftsbereich		
1.6	**Sicherheit, Gesundheits- und Umweltschutz bei der Arbeit**		
1.6.1	Kenntnis der Grundlagen und Anwendung der Arbeitsergonomie (zB richtiges Heben, Tragen, Bewegen von Lasten usw.)		
1.6.2	Kenntnis der Sicherheitsrisiken um Unfälle zu vermeiden. Beachtung der rechtlichen Vorschriften, ökologischen Aspekte und Vorschriften des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie der einschlägigen Schutz- und Sicherheitsvorschriften		
1.6.3	Kenntnis der entsprechenden Vorschriften des Umweltschutzes und der Entsorgung	–	–
1.6.4	–	Mitwirken bei der rechtlich-betriebskonformen Abfallentsorgung	
2.	**Persönliche und soziale Kompetenz**		
2.1	**Persönlichkeitsentwicklung**		
2.1.1	–	Finden von Lösungen und darauf aufbauend Fällen von berufstypischen Entscheidungen im Kompetenzbereich	
2.1.2	–	Beurteilen der Qualität der durchgeführten Arbeiten und Ableiten von möglichen Verbesserungen	
2.1.3	Entwickeln der Fähigkeit die Allgemeinbildung zu vertiefen und fachspezifisch einzusetzen		
2.2	**Teamarbeit, Kooperation und Konfliktlösungskompetenz**		
2.2.1	Eigenständiges Arbeiten im Team und Identifizieren mit der Aufgabe im Unternehmen		
2.2.2	–	Zielgruppengerechtes und lösungsorientiertes Kommunizieren mit Kunden und Kundinnen, Vorgesetzten, Kollegen und Kolleginnen und anderen Personengruppen	
2.2.3	Selbst motiviertes Arbeiten, Fähigkeiten zur Selbstreflexion und Annehmen und Geben von Feedback		
2.3	**Selbstverantwortung und Motivation**		
2.3.1	Kenntnis des eigenen Verantwortungsbereiches		
2.3.2	Bewusstmachen des eigenen Handelns, Erkennen von Konsequenzen und Einbeziehen dieser in die persönliche Weiterentwicklung		
2.3.3	Kenntnis der Bedeutung des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung sowie Erkennen und Planen der eigenen beruflichen Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten		
2.4	**Meinungsbildung in gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Sachverhalten**		
2.4.1	Kenntnis über den Aufbau und die Wirkungsweise des demokratischen Systems in Österreich, insbesondere im Zusammenhang mit demokratischen Beteiligungsmöglichkeiten		
2.4.2	–	Kenntnis der Mitgliedschaften Österreichs in europäischen und internationalen Organisationen und der sozial-, wirtschafts- und gesellschaftspolitischen Auswirkungen	
2.4.3	Kenntnis der grundlegenden marktwirtschaftlichen und sozialpolitischen Zusammenhänge		–
2.4.4	–	Verstehen von Medienberichten zu gesellschafts-, sozial- und wirtschaftspolitischen Themen	
3.	**Warensortiment**		
3.1	Kenntnis des betrieblichen Sortiments hinsichtlich der fachlichen Zusammensetzung, Breite, Tiefe und Herkunft, Eigenschaften, Beschaffenheit, Form, Ausführung, Sorten, Größen sowie Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit		
3.2	Kenntnis der branchenspezifischen Warenkennzeichnung, Normen und Produktdeklaration		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.1	**Grundlagen**		
4.1.1	Kenntnis der verkaufsbezogenen rechtlichen Bestimmungen und der rechtlichen Grundlagen für das Zustandekommen von Kaufverträgen und ihrer Bestandteile		–
4.1.2	Kenntnis des Ablaufes und der Gestaltung des Verkaufsgespräches	–	–
4.1.3	Kenntnis der Regeln der verkaufsorientierten Gesprächsführung		–
4.1.4	–	Anbieten von Ergänzungs- und Ersatzartikeln sowie Serviceleistungen	
4.1.5	Fachgerechtes Verpacken und Ausfolgen der Ware	–	–
4.1.6	–	Kenntnis der Bedeutung einer nachhaltigen, ökologischen Produktion und der Auswirkungen der Globalisierung	
4.2	**Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten**		
4.2.1	Kenntnis des betriebsinternen Erscheinungsbildes und der Bedeutung des gepflegten Erscheinungsbildes eines Verkäufers oder einer Verkäuferin	–	–
4.2.2	Freundliches und zuvorkommendes Begrüßen und Verabschieden von Kunden/innen	–	–
4.2.3	Kenntnis der Bedeutung von Kundenbindungsprogrammen		–
4.2.4	Anwenden und Erläutern des Nutzens des Kundenbindungsprogramms für Betrieb und Kunden/innen		–
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		
4.3.1	Führen von Verkaufsgesprächen, Ermitteln des Bedarfs und der Wünsche der Kunden und Kundinnen und Ableiten von Verkaufsargumenten; Berücksichtigen von Fragen und Einwänden der Kundinnen und Kunden		
4.3.2	Beraten in Verkaufssituationen entsprechend der Produktkenntnis in sprachlich richtiger Form; Eingehen auf unterschiedliche Kundentypen, Kundenwünsche und Kundenerwartungen		
4.3.3	Informieren und Beraten über Wareneigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten, Warenpflege, Warenqualität, Qualitäts- und Preisunterschiede sowie bedarfs- und wunschgemäße Warenvorlage auf Grund der Waren- und Verkaufskenntnisse		
4.3.4	–	Verwenden und Verstehen der für den Beruf relevanten Fachausdrücke und üblichen Bezeichnungen	
4.3.5	Mitwirken bei der Erstellung von Angeboten und/oder Informationen über die betriebliche Leistung		
4.3.6	–	–	Führen einfacher Beratungs- und Verkaufsgespräche in englischer Sprache
4.3.7	–	Umgehen mit schwierigen Gesprächssituationen	
4.4	**Umtausch, Beschwerden und Reklamationen**		
4.4.1	–	Kenntnis und Information über Grundlagen von Garantie und Gewährleistung	
4.4.2	Kenntnis der branchenrelevanten Regelungen zum Konsumentenschutz		
4.4.3	Bearbeiten von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch nach den betrieblichen Regelungen unter Beachtung der branchenüblichen Vorgangsweisen		
4.5	**Verhalten in schwierigen Situationen**		
4.5.1	Kenntnis der betriebsüblichen Maßnahmen zur Vorbeugung von Ladendiebstahl und rechtskonformes und betriebsspezifisch angemessenes Verhalten in diesen Situationen		
5.	**Servicebereich Kassa**		
5.1	**Kassensysteme und Kassieren**		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
5.1.1	–	Kenntnis und Anwendung der mit dem Geldverkehr verbundenen Sicherheitsmaßnahmen; Bedienen der Kassa	
5.1.2	–	Kenntnis der rechtlichen Bestimmungen zur Ausstellung von Rechnungen	
5.1.3	–	Verantwortungsvolles Abwickeln des Zahlungsvorganges mit dem Kassasystem (zB Scannerkassa) des Lehrbetriebs unter Beachtung der dabei vom Betrieb vorgegebenen Regeln im Kundenumgang	
5.1.4	–	Kennen aller im Betrieb akzeptierten Zahlungsmittel und Überprüfen dieser anhand der Merkmale auf ihre Echtheit und Gültigkeit	
5.1.5	–	–	Bearbeiten besonderer Situationen an der Kassa (zB eine Wechselgeldreklamation, Retouren)
5.1.6	–	Erstellen von Belegen im Rahmen des betrieblichen Kassensystems sowie Ausrechnen und Ausweisen der Umsatzsteuer	
5.2	**Kassaabrechnung**		
5.2.1	–	–	Durchführen des Kassaabschlusses
6.	**Marketing-Grundlagen**		
6.1	**Verkaufsvorbereitung**		
6.1.1	Kenntnis und Durchführung der Verkaufsvorbereitung		
6.2	**Warenpräsentation**		
6.2.1	Kenntnis der Grundregeln der Warenpräsentationen unter Berücksichtigung der betrieblichen Regelungen und Anforderungen		–
6.2.2	–	Mitwirken bei der zielgruppen- und anlassbezogenen Umsetzung der Warenpräsentation unter Berücksichtigung der Kundenerwartungen	
6.2.3	Betreuen der Regale und sonstigen Präsentations- und Verkaufsflächen entsprechend den betrieblichen Regelungen und fachgerechtes Platzieren der Ware sowie einfache Dekorationsarbeiten		–
6.2.4	Kenntnis und Anwendung der Preisauszeichnungsvorschriften		
6.3	**Werbemaßnahmen und Verkaufsförderung**		
6.3.1	Kenntnis der Grundlagen der werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen		–
6.3.2	–	Mitwirken bei der Organisation und Durchführung von betriebsspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen	
6.3.3	–	Kenntnis der werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen der Branche	
6.4	**Preisbildung**		
6.4.1	–	Kenntnis der relevanten, für den Einzelhandelsbetrieb geltenden Faktoren für die Preisgestaltung	
6.4.2	–	Kenntnis der betrieblichen Kosten, ihrer Zusammensetzung und Auswirkungen auf die Rentabilität und Preisgestaltung	
6.4.3	–	Kenntnis der Bestandteile der Kalkulation	
7.	**Warenwirtschaft**		
7.1	**Grundlagen**		
7.1.1	–	–	Kenntnis des branchen- und betriebsüblichen Beschaffungswesens
7.1.2	–	Durchführen der Arbeiten im Rahmen des betrieblichen Warenwirtschaftssystems	
7.1.3	–	Kenntnis über die betrieblichen Bezugsquellen und Einkaufsmöglichkeiten	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
7.1.4	–	Kenntnis über die relevanten Bedingungen und Regelungen des Warenbezuges	
7.2	**Warenbestellung**		
7.2.1	–	Grundkenntnisse über das Einholen und Vergleichen von Angeboten	
7.2.2	–	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs unter Verwendung betriebsüblicher Aufzeichnungen und Kommunikationsmittel	
7.2.3	–	–	Mitwirken bei der Festlegung von Bestellmengen und Bestellzeitpunkte unter Beachtung der Einkaufsgewohnheiten der Kunden/innen
7.2.4	–	–	Vornehmen von Bestellungen in verschiedenen Kommunikationsformen unter Berücksichtigung von Menge, Preis und Qualität
7.2.5	–	–	Grundkenntnisse über die betriebswirtschaftlichen Auswirkungen einer falschen Bestellung
7.3	**Wareneingang**		
7.3.1	–	–	Überwachen von Lieferterminen und Setzen von Maßnahmen bei Lieferverzug
7.3.2	–	Annehmen von Waren und Überprüfen der Wareneingänge und Bearbeiten der Lieferpapiere	
7.3.3	–	Feststellen von Mängeln und Ergreifen von Maßnahmen unter Einschluss anfallender schriftlicher Arbeiten	
7.4	**Warenlagerung**		
7.4.1	Kenntnis der Lagerungsvorschriften, der Organisation und der Arbeitsabläufe im Lager		
7.4.2	–	Mitwirken bei der produktgerechten Lagerung unter Beachtung von Ordnung, Wirtschaftlichkeit und Sicherheit	
7.4.3	–	Kenntnis der Aufgaben der in den Bereichen Warenwirtschaft und Lagerung eingesetzten Vorrichtungen und Geräte, für die keine formalen Ausbildungen erforderlich sind	
7.5	**Bestandskontrolle und Inventur**		
7.5.1	Prüfen der Warenbestände auf Menge und Qualität		
7.5.2	–	Einleiten von entsprechenden Maßnahmen bei Bestandsabweichungen	
7.5.3	Kenntnis der Bedeutung und Mitarbeit bei notwendigen Arbeiten bei der Inventur		
8.	**Rechnungswesen**		
8.1	**Grundlagen**		
8.1.1	–	Kenntnis über die Aufgaben und die Funktion sowie wichtiger Begriffe des betrieblichen Rechnungswesens und der verschiedenen Belege	
8.1.2	–	Grundkenntnisse über betriebliche Steuern und Abgaben	
8.1.3	–	–	Kenntnis der verschiedenen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen und den daraus abzuleitenden Maßnahmen
8.1.4	–	Bearbeiten und Interpretieren von Dateien und Statistiken	
8.1.5	Durchführen von einschlägigen Schriftverkehrsarbeiten inklusive Ablage		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
8.1.6	–	–	Grundkenntnisse über den Zahlungsverkehr mit Lieferanten/innen, Kunden/innen, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten
8.1.7	–	–	Grundkenntnisse des Verfahrens bei Zahlungsverzug
8.1.8	–	Grundkenntnisse des betrieblichen Rechnungswesens	
8.1.9	Kenntnis des Kaufvertrages und seiner Bestandteile		

(2) Für die zusätzliche Ausbildung in einem der Schwerpunkte werden folgende ergänzende und konkretisierende Berufsbildpositionen festgelegt. Die angeführten Berufsbildpositionen sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne der beruflichen Handlungskompetenzen befähigt wird.

2. Baustoffhandel:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	**Warensortiment**		
3.3	Kenntnis des Sortiments nach dem Warenschlüssel für Baustoffe (Grundbaustoffe für den Hoch- und Tiefbau sowie Baustoffe und Elemente für den Ausbau)		
3.4	Kenntnis der für die Ver- und Bearbeitung der Baustoffe notwendigen Werkzeuge und Kleinmaschinen		
3.5	–	Kenntnis über Bauchemie, Baubiologie und Ökologie	
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.1	**Grundlagen**		
4.1.7	Grundkenntnisse über die verschiedenen Bauverfahren sowie spezifischer Begriffe (Tiefbau, Hochbau)	–	–
4.1.8	Grundkenntnisse über Baukonstruktionen und ihrer Merkmale		–
4.1.9	–	–	Kenntnis über Feuchtigkeits- und Brandschutz, Wärme- und Schalldämmung
4.1.10	Grundkenntnisse über das Lesen von Bauplänen im Hinblick auf die fachgerechte Verwendung bzw. den Einsatz von Baumaterialien		–
4.1.11	–	–	Kenntnis der für den Einsatz der Baustoffe wesentlichen baurechtlichen Bestimmungen
4.1.12	Grundkenntnisse über die EU-Bauprodukte-Verordnung		
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		
4.3.8	–	–	Informieren über Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten
7.	**Warenwirtschaft**		
7.2	**Warenbestellung**		
7.2.6	–	Einholen von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche und Baupläne	

3. Einrichtungsberatung:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	**Der Ausbildungsbetrieb**		
1.5	**Information und Kommunikation**		
1.5.4	Durchführen der für den Einrichtungsfachhandel spezifischen Schriftverkehrsarbeiten, insbesondere Auftragsbestätigungen, Bestellungen, Lieferauskünfte, Ablage und Evidenz		
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.1	**Grundlagen**		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.1.7	–	Mitwirken beim Erstellen von Skizzen und Einrichtungsplänen nach Kundenwünschen	
4.1.8	–	Lesen und Verstehen von Bauplänen	
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		
4.3.8	–	Entwickeln von Einrichtungsideen unter Berücksichtigung von Funktion, Form und Farbe	
6.	**Marketing-Grundlagen**		
6.2	**Warenpräsentation**		
6.2.5	Mitwirken bei der Gestaltung von Kojen und Musterensembles		
7.	**Warenwirtschaft**		
7.1	**Grundlagen**		
7.1.5	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung von aktuellen Wohntrends und Messeneuheiten sowie saisonaler und regionaler Erfordernisse und Verkaufsschwerpunkte	
7.2	**Warenbestellung**		
7.2.6	–	Mitwirken bei der Einholung von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche und Einrichtungspläne	
7.4	**Warenlagerung**		
7.4.4	Kenntnis und Beachtung der produktspezifischen Lagervoraussetzungen (zB Sonneneinstrahlung, Feuchtigkeit) und Überwachung des Lagerbestandes		

4. Eisen- und Hartwaren:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	**Warensortiment**		
3.3	Kenntnis des betrieblichen Warensortiments (insbesondere Beschläge, Werkzeuge, Kleinmaschinen, Schlösser, Materialien zur Befestigungstechnik) hinsichtlich der fachlichen Zusammensetzung, Breite, Tiefe, Eigenschaften, Form, Ausführung, Sorten, Qualität, Größen sowie Verwendungsmöglichkeiten und Umweltverträglichkeit		
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.1	**Grundlagen**		
4.1.7	Grundkenntnisse über die produktbezogenen Normen und rechtlichen Bestimmungen zB über die Entsorgung und die damit verbundenen Kosten von für den Eisen- und Hartwarenhandel typischen Produkten und über die den Handel treffenden Rücknahmeverpflichtungen (Batterie- und Lampenverordnung)		
4.1.8	Grundkenntnisse über Anleitungen für die Montage und die Inbetriebnahme von Arbeitsmaschinen und Geräte		
4.1.9	Grundkenntnisse über die notwendigen Anschlusswerte		–
4.1.10	Kenntnis der Ver- und Bearbeitung von Holz, Metall und Beton und die dafür notwendigen Werkzeuge und Maschinen		
4.1.11	Kenntnis der für die Anwendung der Maschinen und Geräte notwendigen Bedienungs- und Sicherheitseinrichtungen		
4.1.12	–	Kenntnis über Energiebedarf, Anschlusswerte und Leistung der Elektromaschinen	
4.1.13	Kenntnis der produktbezogenen Normen und Bestimmungen zB ÖNORMEN, Brandklassen		
4.1.14	–	Kenntnis über Brandschutzwerte und Schalldämmung	
4.1.15	–	Kenntnis über das Erstellen von Schließplänen	
4.1.16	Kenntnis über die Möglichkeiten der Zustellung und Montage		
4.1.17	Kenntnis des fachgerechten Einbaus von Beschlägen (zB Türschließer)		
4.1.18	–	–	Kenntnis und Beratung über Brandschutzklassen und die Versicherungswerte von Tresoren und anderen feuerfesten Schränken
4.1.19	Kenntnis über die Wirtschaftlichkeit und den Energiebedarf der Produkte für den vom Kunden oder der Kundin vorgesehenen Einsatz		
4.1.20	–	Grundkenntnisse über Finanzierungs- und Förderungsmöglichkeiten	
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.3.8	–	–	Informieren über Brandschutzklassen und Versicherungswerte von Tresoren und anderen feuerfesten Schränken
4.3.9	Übernehmen und Abwickeln von Serviceaufträgen		
4.3.10	Informieren über Ersatzteile und Zubehör		
4.3.11	–	–	Informieren über Brandschutz
4.3.12	Beraten von Heimwerker/innen bzw. gewerblichen Abnehmer/innen und Anbieten fachlicher Hilfestellungen		
4.3.13	Informieren über die fachgerechte Anwendung und Verwendung der einzelnen Produkte der Produktgruppen Beschläge, Werkzeuge, Kleinmaschinen, Schlösser, Materialien zur Befestigungstechnik		
4.3.14	Informieren über den Energiebedarf, die Anschlusswerte und die Leistung von Elektromaschinen und Geräten		
4.3.15	Mitwirken bei der Vermietung von Arbeitsmaschinen und Geräten		
4.3.16	–	Beraten auf Basis der Kundenangaben hinsichtlich der technischen Infrastruktur, für die Inbetriebnahme eines technischen Gerätes zB Anschlüsse für Strom laut Typenschild bzw. Gebrauchsanleitung und/oder Schaltplan	
4.4	**Umtausch, Beschwerden und Reklamationen**		
4.4.4	–	Übernehmen und Abwickeln von Reparaturaufträgen unter Berücksichtigung der Garantie- und Gewährleistungsbestimmungen	

5. Elektro-Elektronikberatung:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	**Der Ausbildungsbetrieb**		
1.5	**Information und Kommunikation**		
1.5.4	–	Durchführen der für den Elektro- und Elektronikhandel spezifischen Schriftverkehrsarbeiten, insbesondere Auftragsbestätigungen, Bestellungen, Lieferauskünfte, Ablage und Evidenzen	
3.	**Warensortiment**		
3.3	Kenntnis der im Elektro- und Elektronikhandel üblichen generellen und markenspezifischen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke		
3.4	–	Grundkenntnisse über produktspezifische physikalische Kennwerte und Leistungsmerkmale (zB Leistung, Spannung) und die Berücksichtigung dieser hinsichtlich der Produktverwendung	
3.5	Kenntnis über notwendige Kennzeichnung betreffend Energieeffizienz und fachgerechte Entsorgung		
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.1	**Grundlagen**		
4.1.7	Lesen von Gebrauchsanweisungen und Anleitungen für Montage und Inbetriebnahme		–
4.1.8	Grundkenntnisse über die Anschlusswerte und die Energieberatung		–
4.1.9	–	Kenntnis über Energiebedarf, Anschlusswerte und Leistung der Elektro- und Elektronikgeräte	
4.1.10	Kenntnis über die technische Installation und elektronische Einstellung der Geräte		
4.1.11	Kenntnis der produktbezogenen Normen und rechtlichen Bestimmungen, zB über die Entsorgung von für den Elektrohandel typischen Produkten (Kühl- und Gefriergeräte-Entsorgungsplakette) und die damit verbundenen Kosten und über den Handel treffende Rücknahmeverpflichtungen (Batterie- und Lampenverordnung) und Elektroaltgeräteverordnung		
4.1.12	Kenntnis über Möglichkeiten der Zustellung und Montage bzw. Einbau		
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.3.8	Informieren über die bei der Produktverwendung einzuhaltende Sicherheitstechnik im Hinblick auf Produkthaftung		
4.3.9	–	Kenntnis und Beratung über die Wirtschaftlichkeit und den Energiebedarf und die Energieeffizienz der Produkte für den vom Kunden vorgesehenen Einsatz unter Berücksichtigung des gesamten Produktlebenszyklus	
4.3.10	–	Abklären der technischen Infrastruktur beim Kunden für die Inbetriebnahme eines technischen Gerätes: zB Anschlüsse für Strom und Wasser laut Typenschild bzw. Gebrauchsanleitung und/oder Schaltplan, Einbaumöglichkeiten, Absicherung	
4.3.11	–	Abklären der räumlichen Voraussetzungen beim Kunden für Abmessungen, Abstand, Lautstärke bzw. Klangvolumen	
4.3.12	Informieren über die Richtung der technischen Entwicklung und die Trends der angebotenen Warengruppe		
4.3.13	Informieren über das für die Verwendung der technischen Geräte benötigte Zubehör		
4.3.14	Informieren über Verbindungselemente unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten beim Kunden oder der Kundin		
4.3.15	–	Durchführen von Zusatz- und Folgeverkäufen zur besseren Nutzung der technischen Möglichkeiten und zur Adaptierung an den technischen Fortschritt im Bereich der Elektro- und Elektronikgeräte	
7.	**Warenwirtschaft**		
7.1	**Grundlagen**		
7.1.5	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung neuer Technologien und Trends sowie der Produktzyklen und der Preisentwicklung	

6. Feinkostfachverkauf:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.1	**Grundlagen**		
4.1.7	Handhaben und hygienisches Warten der zu verwendenden Werkzeuge, Maschinen, Geräte, Arbeitsbehelfe und Kühlanlagen		
4.1.8	–	Kenntnis der einzelnen Vieharten, deren Fleischteile, deren Bezeichnung und Verwendung	
4.1.9	–	Kenntnis der küchenmäßigen Verwendbarkeit und Zubereitung von Feinkostprodukten	
4.1.10	Kenntnis der Vorschriften der Lebensmittelhygiene, Mitwirken bei Maßnahmen in der Lebensmittelhygiene		
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		
4.3.8	Beraten über die praxisgerechte Verwendung von Feinkostprodukten (Zusammenstellung, Mengenbedarf, Aufbewahrung und Verzehr)		
4.3.9	Beraten über die Aufbewahrung, Zusammenstellung, Zubereitung und Informieren über den Verzehr von Feinkostprodukten		
4.3.10	–	Entgegennehmen und Abwickeln von Kundenbestellungen	
6.	**Marketing-Grundlagen**		
6.1	**Verkaufsvorbereitung**		
6.1.2	Auspacken, Sortieren, Auszeichnen und fachgerechtes, kundenorientiertes Präsentieren von Feinkostprodukten		
6.2	**Warenpräsentation**		
6.2.5	Fachgerechtes Platzieren der Waren unter Berücksichtigung von Qualität insbesondere der Frische, der Haltbarkeit und des Aussehens		
6.2.6	–	Laden- und küchenfertiges Herrichten von Feinkostprodukten	
6.2.7	Aufschneiden von Wurstwaren und Käse, einfache Garnierungsarbeiten; Grundzüge des Plattenlegens		–
6.2.8	–	Arrangieren, Garnieren und Präsentieren von Aufschnittplatten; Herstellen von kalten und warmen Imbissartikeln	
6.2.9	–	Mitwirken bei Dekoration und Thekengestaltung	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
7.	**Warenwirtschaft**		
7.1	**Grundlagen**		
7.1.5	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie für Feinkostprodukte spezifischer Vorlaufzeiten		
7.3	**Wareneingang**		
7.3.4	Kontrollieren der Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität insbesondere der Haltbarkeit, der Frische und des Aussehens der Feinkostprodukte (Brot und Backwaren, Käse, Wurst und Fleisch sowie spezieller Feinkostwaren)		
7.4	**Warenlagerung**		
7.4.4	Kenntnis und fachgerechte Lagerung von Feinkostprodukten		–
7.4.5	–	Beurteilen von Feinkostprodukten nach ihrer Art, Qualität und Lagerfähigkeit	

7. Gartencenter:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	**Warensortiment**		
3.3	–	Kenntnis der Faktoren, die das betriebliche Warensortiment bestimmen, wie Jahreszeit, Preisgestaltung, Einkaufsmöglichkeiten und Verkaufsmöglichkeiten	
3.4	Kenntnis der branchenspezifischen Zertifizierungen		
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.1	**Grundlagen**		
4.1.7	Kenntnis der handelsüblichen Blumen und Pflanzen und der spezifischen Standort- und Pflegemaßnahmen		
4.1.8	Kenntnis der artspezifischen Maßnahmen zu Pflanzenschutz, Düngung und Bewässerung		
4.1.9	–	Kenntnis von Mangelerscheinungen, Krankheiten und Schädlingsbefall bei Pflanzen und der zu treffenden Gegenmaßnahmen	
4.1.10	Kenntnis über die Möglichkeit der Warenzustellung		–
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		
4.3.8	Informieren über Eigenschaften, Standortansprüche, Pflegemaßnahmen der Pflanzen sowie über gärtnerische Gestaltungsmöglichkeiten		
6.	**Marketing-Grundlagen**		
6.2	**Warenpräsentation**		
6.2.5	Kenntnis der Bedeutung von Visual Merchandising		–
6.2.6	Gestalten, Platzieren und Präsentieren von besonderen Angeboten; Blickfang, Beleuchtung		
7.	**Warenwirtschaft**		
7.1	**Grundlagen**		
7.1.5	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung des Kundenkreises, saisonaler und regionaler Erfordernisse, der Verkaufsschwerpunkte und des Marktsegments des Lehrbetriebs	
7.3	**Wareneingang**		
7.3.4	–	Kenntnis und Erkennung einschlägiger Mängel, Krankheiten und Schädlingen bei Pflanzen	
7.4	**Warenlagerung**		
7.4.4	Behandeln und Pflegen der Pflanzen im Lagerbestand		

8. Kraftfahrzeuge und Ersatzteile:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	**Der Ausbildungsbetrieb**		
1.5	**Information und Kommunikation**		
1.5.4	Kenntnis und Anwendung der betriebs- und fahrzeughandelsspezifischen Informations- und Kommunikationssysteme zur Bearbeitung unterschiedlicher Geschäftsvorgänge, insbesondere in den Bereichen Neuwagen und Gebrauchtwagen, Kundendienst, Ersatzteile, Zubehör, Finanzierung und Versicherung		
3.	**Warensortiment**		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.3	–	Kenntnis über die Fahrzeugtechnologien, insbesondere deren Umwelt- und Sicherheitsaspekte und Betriebskosten bzw. Restwert	
3.4	–	Kenntnis der produktbezogenen rechtlichen Bestimmungen (zB Verordnungen über die Entsorgung von Produkten, Produkthaftung, Gewährleistungen, Fernabsatz, kraftfahrrechtliche Bestimmungen usw.)	
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.1	**Grundlagen**		
4.1.7	–	Kenntnis der betriebs- und markentypischen Sortimentspolitik	
4.1.8	–	–	Kenntnis über die Erstellung von Kundeninformationen (zB im Internet)
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		
4.3.8	Kenntnis und Anwendung der betriebs- und fahrzeughandelsspezifischen Informations- und Kommunikationssysteme zur Bearbeitung unterschiedlicher Geschäftsvorgänge, insbesondere in den Bereichen Neuwagen und Gebrauchtwagen, Kundendienst, Ersatzteile, Zubehör, Finanzierung und Versicherung		
4.3.9	–	–	Erstellen von Angeboten auf Grund spezieller Kundenwünsche
4.3.10	–	Feststellen des Produktions- und Lieferstatus	
4.3.11	–	Kenntnis der Finanzdienstleistungsprogramme unterschiedlicher Anbieter (Kredit, Leasing, Versicherung)	
4.3.12	–	–	Mitwirken bei der Beratung hinsichtlich der verschiedenen Finanzdienstleistungs-angebote; Vorbereiten von Finanzierungs- und Leasingverträgen bzw. Versicherungsanträgen
6.	**Marketing-Grundlagen**		
6.4	**Preisbildung**		
6.4.4	Grundkenntnisse über den Marktpreis		–

9. Lebensmittelhandel:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	**Warensortiment**		
3.3	Kenntnis der Vorschriften der Lebensmittelhygiene		
3.4	Mitwirken bei Maßnahmen in der Lebensmittelhygiene		
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		
4.3.8	Beraten über die Aufbewahrung, Zusammenstellung, Zubereitung und Informieren über den Verzehr von Nahrungs- und Genussmitteln		
4.3.9	Zusammenstellen und geschenkmäßiges Verpacken der Waren nach Kundenwünschen		
6.	**Marketing-Grundlagen**		
6.2	**Warenpräsentation**		
6.2.5	–	Fachgerechtes Platzieren der Waren unter Berücksichtigung von Qualität insbesondere der Frische, der Haltbarkeit und des Aussehens	
6.2.6	Kenntnis der Qualitätsklassen und der Lebensmittelkennzeichnung (insbesondere von Obst und Gemüse)		
6.2.7	–	Platzieren von Aktionen und Ergänzungsartikeln	
6.2.8	Mitwirken bei der Organisation und Durchführung von betriebsspezifischen verkaufsfördernden Maßnahmen wie Verkostungen und Betreuung von Stammkunden		
7.	**Warenwirtschaft**		
7.1	**Grundlagen**		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
7.1.5	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie der für Nahrungs- und Genussmittel spezifischen Vorlaufzeiten	
7.3	**Wareneingang**		
7.3.4	Kontrollieren der Wareneingänge unter Berücksichtigung der Qualität, insbesondere der Haltbarkeit, der Frische und des Aussehens der Nahrungs- und Genussmittel		
7.4	**Warenlagerung**		
7.4.4	Kenntnis der produkt- und betriebsspezifischen Lagerungsvorschriften unter Berücksichtigung von Hygiene, Licht und Temperatur		–
7.4.5	–	Produktgerechtes Lagern unter Beachtung der Haltbarkeit und Frische	

10. Parfümerie:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	**Der Ausbildungsbetrieb**		
1.3	**Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt**		
1.3.4	Kenntnis über die Besonderheiten des Depotsystems	–	–
3.	**Warensortiment**		
3.3	Kenntnis der branchenüblichen deutschen und fremdsprachigen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke		
3.4	Kenntnis der Duftstoffe und der Duftgruppen		
3.5	Grundkenntnisse der Herrenkosmetik in Hinblick auf Gesichtspflege und Rasur		
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.1	**Grundlagen**		
4.1.7	Grundkenntnisse der in der Kosmetik verwendeten Mittel und Duftstoffe, ihrer Eigenschaften, An- und Verwendungsmöglichkeiten		
4.1.8	Grundkenntnisse der Gesichtshaut, ihrer Struktur und Funktion; Kenntnis der Hauttypen und -zustände		
4.1.9	Grundkenntnisse über Hautveränderungen, Hautanomalien sowie Veränderungen der Fingernägel		
4.1.10	Kenntnis der Bedürfnisse der Körperpflege sowie Anforderungen (Reinigung, spezielle Pflege, Deodorant) und Beratung unter Berücksichtigung der gewerberechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Kosmetik (Schönheitspflege)		
4.1.11	Grundkenntnisse der Gesichtsformen, Brauen, Lippen und Vorschläge für ein optimales Make-Up		
4.1.12	Kenntnis der Sonneneinwirkung auf die Haut sowie der Sonnenfilter und Hautpflege		
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		
4.3.8	–	Durchführen der Farb-, Duft- und Stilberatung bezogen auf die dekorative Kosmetik unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends	
4.3.9	–	–	Schminken unter Berücksichtigung der gewerberechtlichen Bestimmungen
4.3.10	–	Anbieten von Accessoires und Zusatzartikeln	
6.	**Marketing-Grundlagen**		
6.2	**Warenpräsentation**		
6.2.5	–	Anwendungsbezogenes Präsentieren der Waren nach saisonalen und modischen Aspekten und Warengruppen	

11. Schuhe:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	**Warensortiment**		
3.3	Kenntnis des betrieblichen Warensortiments hinsichtlich der fachlichen Zusammensetzung, Breite, Tiefe und Herkunft, Eigenschaften, Form, Ausführung, Qualität und Art des Materiales, Größen sowie Verwendungs- und Tragemöglichkeiten, Sohlenbeschaffenheit (Mode und Trends, Farben)		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.4	–	Kenntnis der produktbezogenen rechtlichen Bestimmungen zB Schuhkennzeichnung, Produkthaftung, Gewährleistung	
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.1	**Grundlagen**		
4.1.7	Grundkenntnisse der Anatomie des Fußes	–	–
4.1.8	Kenntnis über die richtige Schuhpflege und Schuhpflegemittel	–	–
4.1.9	Kenntnis über die unterschiedlichen Schuhweiten		–
4.1.10	Kenntnis über die gesundheitlichen Aspekte bestimmter Schuhmodelle		–
4.2	**Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten**		
4.2.5	Kenntnis der Bedeutung des modischen Erscheinungsbildes eines Verkäufers oder einer Verkäuferin	–	–
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		
4.3.8	–	Anbieten modischer Kombinationen und Accessoires (zB Tasche, Gürtel, Schals, Tücher, Fußbekleidung)	
4.3.9	–	Anbieten von Zubehör (Strecker, Pflegemittel)	
4.3.10	–	Durchführen der Farb- und Stilberatung unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends	
4.3.11	–	Informieren über häufige gesundheitliche Probleme der Füße	
4.3.12	Informieren über sachgerechte Schuhpflege		–
4.3.13	Informieren über die richtige Anwendung der Pflegemittel		–
4.3.14	–	Beraten über die richtigen Schuhe als Bestandteil des modischen Gesamterscheinungsbildes	
4.3.15	–	Informieren über die Schuhtypen unter Berücksichtigung der gesundheitlichen Aspekte und der Anatomie des Fußes	
4.3.16	Informieren über die Gefahr eventuellen Abfärbens des Leders		
4.3.17	Informieren über mögliche Veränderungen des Obermaterials		
4.3.18	–	Übernehmen und Weiterleiten von Reparaturaufträgen unter Berücksichtigung von Gewährleistung und Garantie	
6.	**Marketing-Grundlagen**		
6.2	**Warenpräsentation**		
6.2.5	–	Gestalten und Präsentieren modischer Sets (Schuh/Tasche), Visual Merchandising	
7.	**Warenwirtschaft**		
7.1	**Grundlagen**		
7.1.5	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien, saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie Verkaufsschwerpunkte	
7.1.6	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung der spezifischen Zielgruppe und des Marktsegmentes des Lehrbetriebes	
7.4	**Warenlagerung**		
7.4.4	–	Verwalten und Kontrollieren des Lagers, Feststellen und Überwachen des Warenbestandes (per Hand oder EDV-unterstützt)	
7.5	**Bestandskontrolle und Inventur**		
7.5.4	–	Mitwirken bei der Bewertung der Inventur	

12. Sportartikel:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	**Der Ausbildungsbetrieb**		
1.1	**Bedeutung und Struktur des Einzelhandels**		
1.1.3	–	Kenntnis über das Sportartikelangebot	
1.1.4	–	Mitwirken bei der Marktbeobachtung und Marktanalyse	

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.	**Warensortiment**		
3.3	Kenntnis des betrieblichen Warensortiments hinsichtlich Materialien, Trends und Marken		
3.4	Kenntnis der branchenüblichen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke, Maße und Normen von Sportgeräten		
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.1	**Grundlagen**		
4.1.7	Lesen von Gebrauchsanleitungen und Aufbauanleitungen		
4.1.8	Kenntnis der für die Sportausübung notwendigen Werkstoffe und Hilfsstoffe, ihrer Eigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten und Bearbeitungsmöglichkeiten		
4.1.9	Grundkenntnisse über Sport und Sportarten		–
4.1.10	–	Kenntnis über die für den Betrieb relevanten Sportarten	
4.1.13	Kenntnis der Textilpflegekennzeichen		
4.1.14	Kenntnis der Zusammensetzung, Funktion und Verträglichkeit der Materialien		
4.1.15	–	Kenntnis der produktbezogenen rechtlichen Bestimmungen	
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		
4.3.8	Bedarfs- und wunschgemäße Warenvorlage; Informieren über Wareneigenschaften, Verwendungsmöglichkeiten, Pflege, Qualitäts- und Preisunterschiede		
4.3.9	Informieren über die der Sportart adäquaten Schutzausrüstungen		
4.3.10	–	Durchführen der Farb- und Stilberatung unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends	
4.3.11	Informieren über das Verwenden von Sportgeräten und der dafür notwendigen gesundheitlichen sowie physiotherapeutischen und orthopädischen Voraussetzungen		
4.3.12	–	Anbieten von Kombinationen, Accessoires und Zusatzartikeln	
4.3.13	Beraten über die gesundheitlichen Vorteile der Sportausübung		
4.6	**Serviceleistungen**		
4.6.1	Kenntnis über die Montage und den Zusammenbau von Sportartikeln wie zB Ski, Snowboard, Rad, Rackets, Fitnessgeräte, Trendsportartikel im Sinne der Rechte der Händler laut der Gewerbeordnung		
4.6.2	–	Kenntnis über Service und Reparatur von Sportartikeln, wie zB Snowboard, Rad, Rackets, Fitnessgeräte, Trendsportartikel (Demontieren und Montieren von einfachem Zubehör und Zusatzeinrichtungen) im Sinne der Rechte der Händler laut der Gewerbeordnung	
4.6.3	–	Kenntnis über die fach- und funktionsgerechte Wartung, Prüfung und Einstellung von Geräte- und Anlagenteilen	
4.6.4	–	–	Kenntnis über die Fehlersuche und Fehlerbehebung an Sportgeräten
4.6.5	–	–	Handhaben und Instandhalten der zu verwendenden Werkzeuge, Arbeitsbehelfe, Maschinen, Geräte und Vorrichtungen
6.	**Marketing-Grundlagen**		
6.2	**Warenpräsentation**		
6.2.5	–	Präsentieren von Sportartikeln und Sportbekleidung (Visual Merchandising)	

13. Telekommunikation:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	**Der Ausbildungsbetrieb**		
1.1	**Bedeutung und Struktur des Einzelhandels**		
1.1.3	Grundkenntnisse der der Telekommunikationsbranche zu Grunde liegenden Technologien		–
1.5	**Information und Kommunikation**		
1.5.4	Durchführen von spezifischen Schriftverkehrsarbeiten (Anmeldungen bei Telekommunikationsunternehmen) für die Telekommunikationsbranche		
3.	**Warensortiment**		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.3	Kenntnis der in der Telekommunikation üblichen generellen und markenspezifischen Warenbezeichnungen und Fachausdrücke		
3.4	Grundkenntnisse über produktspezifische Kennwerte und Leistungsmerkmale und deren Berücksichtigung hinsichtlich der Produktverwendung		
3.5	Grundkenntnisse der für die im Betrieb angebotenen Warengruppen relevanten Vorschriften und Maßnahmen betreffend Sicherheit, Entsorgung und Umweltschutz		
3.6	Kenntnis über notwendige Kennzeichnung betreffend Energieeffizienz und fachgerechte Entsorgung		
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.1	**Grundlagen**		
4.1.7	Kenntnis der Medien für die Informationsgewinnung über neue Produkte und Services		–
4.1.8	Lesen und Anwenden von Gebrauchsanweisungen und anderen technischen Unterlagen		
4.1.9	Kenntnis über Voraussetzungen für die Inbetriebnahme bzw. Einbau (zB Freisprecheinrichtungen) von Telekommunikationsgeräten, -zubehör und -diensten		
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		
4.3.8	Anwendungsbezogenes Vorführen der Ware		
4.3.9	–	Bearbeiten der branchenüblichen Kundenanliegen (zB SIM-Karten tauschen, Sperren, Reparaturannahmen, Auskunft über Tarife und Einzelgesprächsnachweise usw.)	
4.3.10	Informieren über die Richtung der technischen Entwicklung und die Trends der angebotenen Warengruppe		
4.3.11	Informieren über für die Verwendung der technischen Geräte benötigtem Zubehör		
4.3.12	Informieren über Verbindungselemente unter Berücksichtigung der Anschlussmöglichkeiten		
4.3.13	Durchführen von Zusatz- und Folgeverkäufen zur besseren Nutzung der technischen Möglichkeiten und zur Adaptierung an den technischen Fortschritt		

14. Textilhandel:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.1	**Grundlagen**		
4.1.7	Kenntnis der Textilpflegekennzeichen		–
4.1.8	Kenntnis der Zusammensetzung und Verträglichkeit der Materialien		
4.2	**Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten**		
4.2.5	Kenntnis der Bedeutung des modischen Erscheinungsbildes eines Verkäufers oder einer Verkäuferin	–	–
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		
4.3.8	–	Durchführen der Farb- und Stilberatung unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends	
4.3.9	Anbieten modischer Kombinationen, Accessoires und Zusatzartikel		
6.	**Marketing-Grundlagen**		
6.2	**Warenpräsentation**		
6.2.5	–	Gestalten und Präsentieren modischer Ensembles (Visual Merchandising)	
7.	**Warenwirtschaft**		
7.1	**Grundlagen**		
7.1.5	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung aktueller Modetrends, Designerlinien und saisonaler und regionaler Erfordernisse sowie Verkaufsschwerpunkte	
7.1.6	–	Mitwirken bei der Einkaufsplanung unter Berücksichtigung der spezifischen Zielgruppe (insbesondere deren Alter und Bekleidungsgröße) und des Marktsegmentes des Lehrbetriebes	

15. Uhren- und Juwelenberatung:

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.	**Der Ausbildungsbetrieb**		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.5	**Information und Kommunikation**		
1.5.4	Durchführen der betriebsbezogenen einschlägigen Schriftverkehrsarbeiten, wie zB Meldungen an die Punzierungskontrollbehörde, Dokumentation der Reparaturannahme, Ablage und Evidenz		
3.	**Warensortiment**		
3.3	Kenntnis der Edelmetalle, deren Legierungen, der gesetzlichen Feingehalte, Oberflächenveredelungen, deren Eigenschaften und Unterscheidungsmöglichkeiten		
3.4	Kenntnis der branchenspezifisch verwendeten unedlen Metalle, deren Legierungen, deren Eigenschaften und Verwendungsmöglichkeiten		
3.5	Kenntnis des Punzierungsgesetzes und der EU-Nickelverordnung		
3.6	Kenntnis der Perlen, Kulturperlen, Korallen, Bernstein und ihrer Imitationen und des Artenschutzes		
3.7	Kenntnis der wichtigsten Edel- und Schmucksteine, ihrer Bezeichnungen, Schliffarten, Farben, Vorkommen, Synthesen und Imitationen		
3.8	Kenntnis der Diamanten, Vorkommen, ihrer Schliffarten, Klassifizierung nach Farbe, Reinheit, Schliff und Gewicht, Synthesen und Imitationen		
3.9	Kenntnis der Funktionsweise der verschiedenen Uhrentypen (elektronisch, mechanisch) wie zB Quartz, Handaufzug, Automatik, deren Eigenschaften wie Wasserdichte, Ganggenauigkeit		
4.	**Beratung und Verkauf**		
4.1	**Grundlagen**		
4.1.7	Reinigen und Pflegen von Schmuck, Edelsteinen und Perlen/Kulturperlen mit Reinigungsmitteln und Geräten unter Vermeidung von Beschädigungen		
4.1.8	–	Montieren und Längenanpassen von Leder- und Metalluhrbändern bei Armbanduhren sowie Ersetzen von Federstegen	
4.1.9	Öffnen und Schließen von Großuhren, Weckern und einfachen Armbanduhren zum Batteriewechsel sowie Kontrolle auf Funktionsfähigkeit		
4.1.10	Messen der Ringweite unter Berücksichtigung der Tages- und Jahreszeit (Temperaturverhältnisse) sowie der Verschiedenartigkeit der Ringinnenwölbungen		
4.1.11	–	Anbieten von spezifischen Serviceleistungen (zB Reparaturen und Erzeugungsmöglichkeiten)	
4.3	**Beratungs- und Verkaufsgespräche**		
4.3.8	–	Erläutern der Möglichkeit von Hautunverträglichkeiten der verschiedenen Edelmetalle und der branchenspezifisch verwendeten unedlen Metalle	
4.3.9	–	Informieren über die Pflege und Aufbewahrung von Schmuck, Edelsteinen und Perlen/Kulturperlen usw.	
4.3.10	–	Informieren über die Pflege und Handhabung von Uhren und Uhrbändern (zB Service und Batteriewechsel	
4.3.11	–	Durchführen der Stilberatung unter Berücksichtigung modischer Einflüsse und Trends	
4.4	**Umtausch, Beschwerden und Reklamationen**		
4.4.4	–	Kenntnis der Gewährleistung und der markenspezifischen Fristen für die Garantie	
4.5	**Verhalten in schwierigen Situationen**		
4.5.2	–	–	Kenntnis der Geldwäschebestimmungen und der daraus abzuleitenden Maßnahmen
4.5.3	Kenntnis des richtigen Verhaltens bei Überfällen, Raub, Diebstahl und Betrug		
4.5.4	–	Kenntnis grundlegender für den Betrieb relevanter Vorschriften und Maßnahmen betreffend den Versicherungsschutz	

(3) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, zu entsprechen.

Lehrabschlussprüfung

Gliederung

§ 5. (1) Die Lehrabschlussprüfung gliedert sich in eine theoretische und in eine praktische Prüfung.

(2) Die theoretische Prüfung umfasst den Gegenstand Geschäftsfall.

(3) Die theoretische Prüfung entfällt, wenn der/die Prüfungskandidat/in das Erreichen des Lehrziels der letzten Klasse der fachlichen Berufsschule oder den erfolgreichen Abschluss einer die Lehrzeit ersetzenden berufsbildenden mittleren oder höheren Schule nachgewiesen hat.

(4) Die praktische Prüfung umfasst die Gegenstände Präsentation und Fachgespräch.

Theoretische Prüfung

Allgemeine Bestimmungen

§ 6. (1) Die theoretische Prüfung hat schriftlich zu erfolgen. Sie kann für eine größere Anzahl von Prüfungskandidaten/innen gemeinsam durchgeführt werden, wenn dies ohne Beeinträchtigung des Prüfungsablaufs möglich ist. Die theoretische Prüfung kann auch in rechnergestützter Form erfolgen, wobei jedoch alle wesentlichen Schritte für die Prüfungskommission nachvollziehbar sein müssen.

(2) Die theoretische Prüfung ist grundsätzlich vor der praktischen Prüfung abzuhalten.

(3) Die Aufgaben haben nach Umfang und Niveau dem Zweck der Lehrabschlussprüfung und den Anforderungen der Berufspraxis zu entsprechen. Sie sind den Prüfungskandidaten/innen anlässlich der Aufgabenstellung getrennt zu erläutern.

Geschäftsfall

§ 7. (1) Die Prüfung umfasst einen dem Schwerpunkt entsprechenden Geschäftsfall, einschließlich des dazugehörigen Schrift- und Zahlungsverkehrs und hat sich auf sämtliche nachstehende Bereiche zu erstrecken:

1. Leistungsbereich Beschaffung einschließlich Schriftverkehr,
2. Leistungsbereich Absatz.

(2) Die Prüfungskommission hat unter Bedachtnahme auf den Zweck der Lehrabschlussprüfung und die Anforderungen der Berufspraxis sowie unter Berücksichtigung der Schwerpunktausbildung jedem/jeder Prüfungskandidaten/in eine schriftliche Arbeit zu stellen, die in der Regel in 150 Minuten ausgearbeitet werden kann.

(3) Die Prüfung kann auch in programmierter Form mit Fragebögen erfolgen. In diesem Fall sind aus jedem Bereich je zehn Aufgaben zu stellen.

(4) Die Prüfung ist nach 180 Minuten zu beenden.

Praktische Prüfung

Präsentation

§ 8. (1) Die Prüfung erfolgt mündlich vor der gesamten Prüfungskommission. Der/die Prüfungskandidat/in hat sämtliche nachstehende Themenbereiche aus seiner/ihrer praktischen Tätigkeit zu präsentieren:

1. Der Ausbildungsbetrieb,
2. Persönliche und soziale Kompetenz,
3. Marketing-Grundlagen,
4. Warenwirtschaft.

(2) Zur Vorbereitung auf diese Präsentation muss der/die Prüfungskandidat/in anhand von Vorgaben ein schriftliches Konzept (von Hand oder rechnergestützt) erstellen. Dazu steht dem/der Prüfungskandidaten/in eine Vorbereitungszeit von zumindest 45 Minuten, jedoch längstens 60 Minuten, zur Verfügung.

(3) Die Prüfung hat basierend auf dem schriftlichen Konzept die Präsentation der erarbeiteten Inhalte der Themenbereiche zu umfassen. Im Anschluss daran hat die Prüfungskommission die Möglichkeit, Fragen zur weitergehenden Bearbeitung der erarbeiten Inhalte zu stellen.

(4) Die Präsentation samt Fragestellung soll zumindest 15 Minuten zu dauern. Sie ist nach 20 Minuten zu beenden. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn

der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des/der Prüfungskandidaten/in nicht möglich ist.

Fachgespräch

§ 9. (1) Die Prüfung erfolgt mündlich vor der gesamten Prüfungskommission. Es ist eine Situation aus der praktischen Tätigkeit der/des Prüfungskandidatin/en anhand von ein bis drei Warengruppen (gemäß dem Schwerpunkt des/der Prüfungskandidaten/in) des Lehrbetriebes der/des Prüfungskandidatin/en zu simulieren. Diese Warengruppen werden nach Wahl der/des Prüfungskandidatin/en festgelegt. Im Mittelpunkt hat die Überprüfung der fachlichen Qualifikation sowie der kunden- und serviceorientierten Handlungsfähigkeit des/der Prüfungskandidaten/in zu stehen. Dies hat durch die Führung eines Verkaufs- oder Beratungsgesprächs in möglichst lebendiger Form zu erfolgen.

(2) Im Rahmen der Aufgabenstellung sind sämtliche nachstehende Kenntnisse und Fähigkeiten integriert zu überprüfen:

1. Warensortiment,
2. Beratung und Verkauf,
3. Servicebereich Kassa.

(3) Das Fachgespräch soll für jeden/jede Prüfungskandidaten/in zumindest 15 Minuten dauern. Eine Verlängerung um höchstens zehn Minuten hat im Einzelfall zu erfolgen, wenn der Prüfungskommission ansonsten eine zweifelsfreie Bewertung der Leistung des/der Prüfungskandidaten/in nicht möglich ist.

Wiederholungsprüfung

§ 10. (1) Die Lehrabschlussprüfung kann wiederholt werden.

(2) Bei der Wiederholung der Prüfung sind nur die mit „Nicht genügend“ bewerteten Prüfungsgegenstände zu prüfen.

Verhältniszahlen

§ 11. (1) Gemäß § 8 Abs. 12 BAG werden abweichend vom § 8 Abs. 5 BAG folgende Regelungen betreffend der Verhältniszahlen festgelegt.

(2) Folgende Verhältniszahlen betreffend das Verhältnis der Anzahl der Lehrlinge zur Anzahl der im Betrieb beschäftigten, fachlich einschlägig ausgebildeten Personen werden festgelegt:

1. eine fachlich einschlägig ausgebildete Person ..... ein Lehrling,
2. zwei bis drei fachlich einschlägig ausgebildete Personen....zwei Lehrlinge,
3. vier fachlich einschlägig ausgebildete Personen..... drei Lehrlinge,
4. fünf bis sechs fachlich einschlägig ausgebildete Personen ... vier Lehrlinge,
5. sieben bis acht fachlich einschlägig ausgebildete Personen. fünf Lehrlinge,
6. neun bis elf fachlich einschlägig ausgebildete Personen.... sechs Lehrlinge,
7. ab zwölf fachlich einschlägig ausgebildete Personen für je drei Personen ein weiterer Lehrling.

(3) Auf die Verhältniszahlen sind Lehrlinge in den letzten sechs Monaten ihrer Lehrzeit und Lehrlinge, denen unter Anwendung des § 28 oder § 29 BAG mindestens zwei Lehrjahre ersetzt wurden, nicht anzurechnen.

(4) Auf die Verhältniszahlen sind fachlich einschlägig ausgebildete Personen, die nur vorübergehend oder aushilfsweise im Betrieb beschäftigt sind, nicht anzurechnen.

(5) Werden in einem Betrieb in mehr als einem Lehrberuf Lehrlinge ausgebildet, dann sind Personen, die für mehr als einen dieser Lehrberufe fachlich einschlägig ausgebildet sind, nur auf die Verhältniszahl eines dieser Lehrberufe anzurechnen. Wenn aber in einem Betrieb nur eine einzige, jedoch für alle in Betracht kommenden Lehrberufe fachlich einschlägig ausgebildete Person beschäftigt ist, dürfen – unter Beachtung der für die einzelnen in Betracht kommenden Lehrberufe jeweils festgelegten Verhältniszahlen – insgesamt höchstens zwei Lehrlinge ausgebildet werden.

(6) Ein/eine Ausbilder/in ist bei der Ermittlung der Verhältniszahl gemäß § 8 Abs. 5 BAG als eine fachlich einschlägig ausgebildete Person zu zählen. Wenn er/sie jedoch mit Ausbildungsaufgaben in mehr als einem Lehrberuf betraut ist, ist er/sie als eine fachlich einschlägig ausgebildete Person bei den Verhältniszahlen aller Lehrberufe zu zählen, in denen er/sie Lehrlinge ausbildet.

(7) Folgende Verhältniszahlen betreffend das Verhältnis der Anzahl der Lehrlinge zur Anzahl der im Betrieb beschäftigten Ausbilder/innen sind einzuhalten:

1. Auf je fünf Lehrlinge zumindest ein/eine Ausbilder/in, der/die nicht ausschließlich mit Ausbildungsaufgaben betraut ist.

2. Auf je fünfzehn Lehrlinge zumindest ein/eine Ausbilder/in, der/die ausschließlich mit Ausbildungsaufgaben betraut ist.

   Die Verhältniszahl gemäß Abs. 2 darf jedoch nicht überschritten werden.

(8) Ein/eine Ausbilder/in, der/die mit Ausbildungsaufgaben in mehr als einem Lehrberuf betraut ist, darf – unter Beachtung der für die einzelnen Lehrberufe jeweils festgelegten Verhältniszahlen gemäß § 8 Abs. 3 lit. b BAG – insgesamt höchstens so viele Lehrlinge ausbilden, wie es der höchsten Verhältniszahl gemäß § 8 Abs. 3 lit. b BAG der in Betracht kommenden Lehrberufe entspricht.

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

§ 12. (1) Diese Verordnung tritt mit 1. Juni 2015 in Kraft.

(2) Die Verordnung über die Berufsausbildung im Lehrberuf Einzelhandel, BGBl. II Nr. 429/2001, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 140/2011, tritt unbeschadet des Abs. 4 mit Ablauf des 31. Mai 2015 außer Kraft.

(3) Lehrlinge, die am 31. Mai 2015 im Lehrberuf Einzelhandel ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Verordnung bis zum Ende der vereinbarten Lehrzeit weiter ausgebildet werden und können bis ein Jahr nach Ablauf der vereinbarten Lehrzeit zur Lehrabschlussprüfung auf Grund der in der Verordnung gemäß Abs. 2 enthaltenen Prüfungsvorschriften antreten.

(4) Die Lehrzeit, die im Lehrberuf Einzelhandel gemäß der in Abs. 2 angeführten Verordnung zurückgelegt wurde, ist auf die Lehrzeit im Lehrberuf Einzelhandel gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.

Mitterlehner

Notizen

Ihr erster Ansprechpartner

Bei Fragen rund um die Lehrlingsausbildung wenden Sie sich an die Lehrlingsstelle Ihres Bundeslandes.

Wirtschaftskammer Burgenland
Robert-Graf-Platz 1
7000 Eisenstadt
T: 05 90 907-5411
E: lehrlingstelle@wkbgld.at
W: wko.at/bgld/lehrlinge

Wirtschaftskammer Kärnten
Koschutastraße 3
9020 Klagenfurt
T: 05 90 904-855
E: lehrlingsstelle@wkk.or.at
W: wko.at/ktn/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Niederösterreich
Landsbergerstraße 1
3100 St. Pölten
T: 02742 851-17501
E: berufsausbildung@wknoe.at
W: wko.at/noe/bildung

Wirtschaftskammer Oberösterreich
Wiener Straße 150
4021 Linz
T: 05 90 909-2000
E: lehrvertrag@wkooe.at
W: www.lehrvertrag.at

Wirtschaftskammer Salzburg
Faberstraße 18
5027 Salzburg
T: 0662 88 88
E: bildungspolitik@wks.at
W: wko.at/sbg/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Steiermark
Körblergasse 111-113
8021 Graz
T: 0316 601
E: lehrlingsstelle@wkstmk.at
W: wko.at/stmk/lehrlingsstelle

Wirtschaftskammer Tirol
Egger-Lienz-Straße 116
6020 Innsbruck
T: 05 90 905-7302
E: lehrling@wktirol.at
W: www.tirol-lehrling.at

Wirtschaftskammer Vorarlberg
WIFI-Campus Trakt B
6850 Dornbirn
T: 05522 305-155
E: lehrlinge@wkv.at
W: wko.at/vlbg/ba

Wirtschaftskammer Wien
Rudolf-Sallinger-Platz 1
1030 Wien
T: 01 514 50-2010
E: lehrlingsstelle@wkw.at
W: wko.at/wien/lehrling

Wirtschaftskammer Österreich
Wiedner Hauptstraße 63
1045 Wien
T: 05 90 900
E: bp@wko.at
W: wko.at/bildung

ISBN 978-3-903210-12-7

www.qualitaet-lehre.at