

FACHBUCHREIHE

für wirtschaftliche Bildung

Fokus

Einzelhandel 2025

Kaufmann/Kauffrau

im Einzelhandel

Beckmann Grebenstein-Heinrich Huse Thelen Meyer gen. Potthoff Trost

1. Ausbildungsjahr

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

Europa-Nr.: 91673



Autorinnen/Autoren

Felix Beckmann	58730 Fröndenberg
Kerstin Grebenstein-Heinrich	53797 Lohmar
Dr. Karin Huse	50996 Köln
Sabrina Thelen	52499 Baesweiler
Axel Meyer gen. Potthoff	49086 Osnabrück
Jeannette Trost	22941 Bargteheide

Verlagslektorat

Anke Hahn

Erweitertes externes Lektorat: Kerstin Grebenstein-Heinrich

2. Auflage 2023

Druck 5 4 3 2 1

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

ISBN 978-3-7585-9280-5

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

© 2023 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten

Umschlag, Satz: tiff.any GmbH, 10999 Berlin

Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin

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

Fotograf: Detlef Overmann

Druck: Firmengruppe APPL, aprinta druck GmbH, 86650 Wemding

Vorwort

Fokus Einzelhandel 2025 – 2022 gestartet als **Einzelhandel 2025** – geht in die nächste Auflage. Es ist als modernes Komplettprogramm konzipiert. Das vorliegende Unterrichtswerk ist ein Lehr- und Lernbuch für die Ausbildung in **Einzelhandel** und **Verkauf**. Es richtet sich an

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

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

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

Umfassendes Europa-Ausbildungsprogramm

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

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

Im Lernfeldgedanken entwickelt – von Grund auf!

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

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

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

Praxistest bestanden

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

Ihr Feedback ist uns wichtig

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

Inhaltsverzeichnis

Lernfeld 1:

Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

1.	Die Ausbildung im Einzelhandel kennenlernen	12
1.1	System der dualen Berufsausbildung	12
1.2	Berufsbildungsgesetz als Grundlage der Berufsausbildung	13
1.3	Weitere Grundlagen des Ausbildungsverhältnisses.	19
1.3.1	Ausbildungsvertrag	20
1.3.2	Jugendarbeitsschutzgesetz.	23
1.3.3	Weitere Arbeitsschutzgesetze	26
1.3.4	Interessenvertreter der Auszubildenden und Beratungshilfen	28
1.4	Jugend- und Auszubildendenvertretung und Betriebsrat	29
1.5	Tarifverträge	34
1.6	Berufliche Fort- und Weiterbildung	37
2.	Die Rolle des Einzelhandels in der Volkswirtschaft darstellen	39
2.1	Stellung des Einzelhandels im Drei-Sektoren-Modell	39
2.2	Dienstleistungssektor.	40
2.3	Bedürfnisse – Bedarf – Nachfrage	41
2.4	Güter.	43
2.5	Marktpreisbildung	45
2.6	Ökonomisches Prinzip	47
2.7	Wirtschaftskreislauf	48
3.	Den Aufbau des Einzelhandelsunternehmens vorstellen	49
3.1	Funktionen und Aufgaben des Einzelhandels.	49
3.2	Betriebsformen im Einzelhandel.	50
3.3	Verkaufsformen im Einzelhandel	53
3.4	Sortimentsstruktur im Einzelhandel	57
3.5	Unternehmensziele im Einzelhandel.	60
3.6	Organisationsstruktur eines Einzelhandelsunternehmens	62
3.6.1	Aufbauorganisation	63
3.6.2	Ablauforganisation	67
4.	Notwendigkeit von sozialer Sicherung, Arbeits- und Umweltschutz erkennen	68
4.1	Zweige der Sozialversicherungen.	68
4.2	Private Zusatzversicherungen	73
4.3	Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit	76
4.4	Nachhaltigkeit und Umweltschutz	79

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

Lernfeld 2:**Verkaufsgespräche kundenorientiert führen**

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

Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

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

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

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

Lernfeld 4: Waren präsentieren

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

Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern

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

Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

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



© flashpics – stock.adobe.com



© Zerbor – stock.adobe.com

LF 1

1

Die Ausbildung im Einzelhandel kennenlernen

1.1

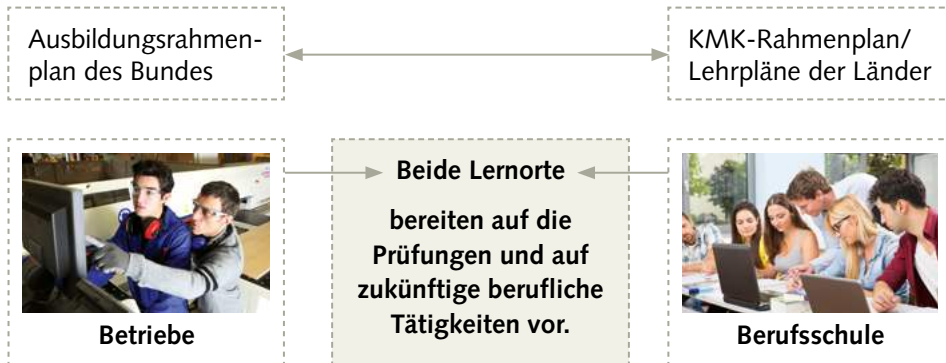
System der dualen Berufsausbildung

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

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

Merke

System der dualen Berufsausbildung



© auremar, drubig-photo – stock.adobe.com

§ 2 BBiG Lernorte der Berufsausbildung

Berufsausbildung wird durchgeführt

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

Betrieb und Berufsschule sind nach dem BBiG zur Zusammenarbeit verpflichtet!

Merke

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

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

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

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

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

1.2 Berufsbildungsgesetz als Grundlage der Berufsausbildung

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



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

Ausbildungsordnung

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

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

Ausbildungsberufsbild

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

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



© Robert Kneschke – stock.adobe.com

Kaufmännischer Auszubildender ist, wer in einem kaufmännischen Betrieb zur Erlernung kaufmännischer Tätigkeiten angestellt ist.

Merke

Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin

Berufsbildpositionen § 4 Abs. 2 und 4	Wahlqualifikation § 4 Abs. 3
Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten: 1. Waren- und Dienstleistungsangebote des Ausbildungsbetriebes 2. Warenpräsentation und Werbemaßnahmen 3. Preiskalkulation 4. Warenbestandskontrolle 5. Warenannahme und -lagerung 6. Verkauf von Waren 7. Servicebereich Kasse	1. Sicherstellung der Warenpräsenz 2. Beratung von Kunden 3. Kassensystemdaten und Kundenservice 4. Werbung und Verkaufsförderung
Integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten: 1. Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften 2. Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes 3. Information und Kommunikation 4. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit 5. Umweltschutz	

Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

15

Berufsbildpositionen § 5 Abs. 2 und 5	Wahlqualifikation § 5 Abs. 3 und 4
Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten: 1. Waren- und Dienstleistungsangebote des Ausbildungsbetriebes 2. Warenpräsentation und Werbemaßnahmen 3. Preiskalkulation 4. Warenbestandskontrolle 5. Warenannahme und -lagerung 6. Verkauf von Waren 7. Servicebereich Kasse 8. Einzelhandelsprozesse	1. Sicherstellung der Warenpräsenz 2. Beratung von Kunden 3. Kassensystemdaten und Kundenservice 4. Werbung und Verkaufsförderung 5. Beratung von Kunden in komplexen Situationen 6. Beschaffung von Waren 7. Warenbestandssteuerung 8. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle 9. Marketingmaßnahmen 10. Onlinehandel 11. Mitarbeiterführung und -entwicklung 12. Vorbereitung unternehmerischer Selbstständigkeit
Integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten: 1. Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften 2. Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes 3. Information und Kommunikation 4. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit 5. Umweltschutz	

Ausbildungsrahmenplan

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

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes	- Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben - Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren ...
2	Warenpräsentation und Werbemaßnahmen	- Preisänderungen im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben vornehmen - Kunden über Werbeaktionen informieren ...
3	...	

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften	- Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären - berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen ...
2	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes	- die Funktion des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern - die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern ...
3	...	

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Sicherstellung der Warenpräsenz	bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bei der Warenannahme dokumentieren ...
2	Beratung von Kunden	Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie über nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren ...
3	...	

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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Beratung von Kunden in komplexen Situationen	Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen ...
2	Beschaffung von Waren	Waren unter Berücksichtigung von Bestellverfahren und Liefermodalitäten disponieren
3	...	

■ Ausbildungsplan

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

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

■ Ausbildungsnachweis (Berichtsheft)

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

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

Merke

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

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

Seit dem Sommer 2021 muss bei der Antragsstellung auf Zulassung zur Abschlussprüfung, der Ausbildungsnachweis eingereicht werden. Hierfür stellt die jeweilige IHK ein Onlineportal zur Verfügung. Somit müssen die Berichtshefte nicht mehr zur mündlichen Abschlussprüfung mitgebracht werden.

Das Führen des Berichtsheftes kann seit dem 01. Oktober 2017 wahlweise in digitaler wie auch handschriftlicher Form erfolgen. Die Entscheidung hierüber muss im Ausbildungsvertrag festgehalten werden.

Merke



© VEL

■ Prüfungsanforderungen

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

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

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

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

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

1.3

Weitere Grundlagen des Ausbildungsverhältnisses

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

§

§ 10 BBiG

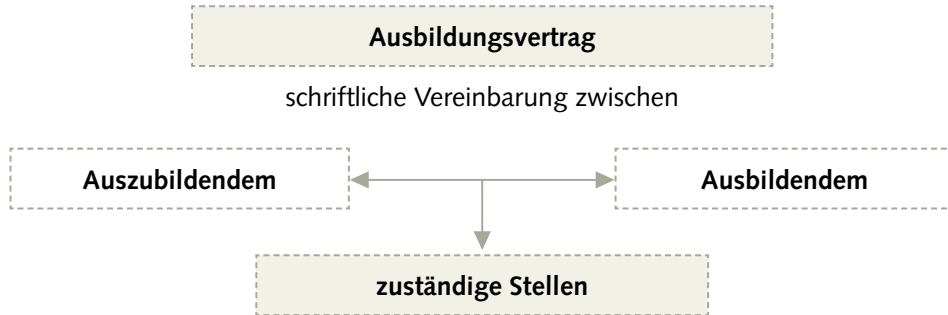
Wer andere Personen zur Berufsausbildung einstellt (Auszubildende), hat mit den Auszubildenden einen Berufsausbildungsvertrag zu schließen.

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

1.3.1 Ausbildungsvertrag

■ Ausbildungsvertrag

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



§ 34 BBiG

§ 43 BBiG

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



© Zerbor – stock.adobe.com

Die Eintragung ist Voraussetzung für die Zulassung zur Prüfung.

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

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